Conditions générales de vente

Formations en sécurité, en prévention des risques et en sécurité incendie

1. Organisme de formation

ISFAM – Ingénierie Sécurité Formation Audit Management, SARL au capital de 8 000 €, immatriculée au RCS de Montpellier sous le numéro 485 208 763. SIRET du siège : 485 208 763 00014.

Siège et secrétariat formation : 262 avenue Maurice Planès, 34070 Montpellier. Téléphone : 04 67 82 47 89. Courriel : isfamformation@gmail.com.

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 91 34 05833 34 auprès du préfet de région. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. Pour les activités concernées, autorisation CNAPS n° FOR-034-2027-07-05-20220617698. L'autorisation d'exercice ne confère aucune prérogative de puissance publique à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient.

2. Champ d'application

Ces conditions régissent les formations interentreprises et intra-entreprise dispensées en présentiel, à distance ou en format hybride. Elles couvrent notamment les parcours SSIAP, TFP APS, TFP DSP, SST et la préparation aux habilitations électriques. Le client est la personne ou la structure qui commande la formation. Le stagiaire est la personne qui la suit.

ISFAM communique ces CGV avant l'engagement du client. La version acceptée à la commande s'applique à celle-ci. Les conditions particulières convenues par écrit prévalent en cas de divergence, sous réserve des dispositions impératives. Pour un achat public, les pièces du marché et les règles de la commande publique s'appliquent en priorité.

3. Inscription et documents contractuels

Avant l'inscription définitive, le stagiaire reçoit le programme, les objectifs, les prérequis, les horaires, la liste des formateurs, les modalités d'évaluation, les coordonnées de son interlocuteur et le règlement intérieur. Le devis précise la session, son prix, les prestations incluses et sa durée de validité.

L'entreprise retourne la convention signée ou le document de commande accepté comportant les mentions requises. Le particulier qui finance lui-même sa formation conclut un contrat individuel avant son inscription définitive et avant tout paiement. Ce contrat précise notamment les qualifications des intervenants, les modalités pédagogiques, l'échéancier et les conséquences d'une interruption. ISFAM confirme l'admission après vérification des prérequis.

Prix et financement

4. Prix de la formation

Le prix en euros figure au devis, au contrat ou sur la plateforme de commande. Le document précise le régime de TVA applicable et le montant total dû. Pour le consommateur, ce montant inclut toutes les taxes applicables et tous les frais obligatoires connus. Les frais d'examen, de matériel ou de rattrapage éventuellement facturés sont indiqués avant l'engagement correspondant. Les frais personnels de transport, de repas et d'hébergement restent à la charge du client, sauf prise en charge prévue par écrit.

5. Entreprises et organismes financeurs

Sauf échéancier convenu par écrit, le client professionnel privé règle par virement sous 30 jours à compter de la date de facture. Aucun escompte pour paiement anticipé ni remise automatique n'est accordé. Toute réduction convenue figure au devis.

Dès le lendemain de l'échéance, des pénalités sont exigibles sans relance. Leur taux annuel correspond au taux de refinancement de la Banque centrale européenne applicable au 1er janvier ou au 1er juillet du semestre concerné, majoré de dix points. Une indemnité forfaitaire de 40 € par facture impayée est due pour frais de recouvrement. Des frais supérieurs peuvent donner lieu à une indemnisation complémentaire sur justificatifs (Code de commerce, art. L. 441-10 et D. 441-5).

En cas de subrogation, le client transmet l'accord écrit de l'OPCO ou du financeur et ISFAM facture directement la part acceptée. Le client est informé de tout écart. Il règle la part qu'il a acceptée à sa charge. Aucun refus imputable à un manquement d'ISFAM ne lui est répercuté. Une commande expressément subordonnée à l'accord de financement ne devient ferme qu'à la réalisation de cette condition.

6. Particulier finançant sa formation

ISFAM n'exige ni ne perçoit de paiement avant l'expiration du délai de rétractation applicable indiqué à l'article 8. Ensuite, le premier versement prévu au contrat ne dépasse pas 30 % du prix convenu. Le solde est échelonné au fur et à mesure du déroulement de la formation, selon les étapes inscrites au contrat individuel (Code du travail, art. L. 6353-6).

7. Achat sur Mon Compte Formation

Pour toute inscription passée sur Mon Compte Formation, les conditions générales et particulières de la plateforme applicables au dossier régissent notamment la commande, le paiement, la rétractation, l'annulation, l'absence et le service fait. Le titulaire réalise ses démarches depuis son espace personnel. ISFAM n'applique aucun barème d'annulation supplémentaire à ces dossiers.

Rétractation et annulation

8. Rétractation du particulier hors CPF

Contrat individuel de formation. Le stagiaire dispose de dix jours à compter de la signature pour se rétracter sans motif ni frais, par lettre recommandée avec avis de réception adressée au siège (Code du travail, art. L. 6353-5). ISFAM accepte également une déclaration explicite par courriel au secrétariat.

Contrat de consommation conclu à distance ou hors établissement. Le consommateur bénéficie de quatorze jours à compter de la conclusion du contrat. Le jour de la conclusion ne compte pas. Si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Il suffit d'envoyer, avant son expiration, le formulaire annexé ou toute déclaration sans ambiguïté par courrier ou courriel. Lorsque le contrat est conclu sur une interface en ligne, le consommateur peut aussi utiliser la fonctionnalité de rétractation de cette interface et reçoit un accusé de réception sur support durable.

Si le consommateur souhaite commencer pendant ces quatorze jours, ISFAM recueille sa demande expresse, sur support durable pour un contrat hors établissement, et sa reconnaissance de la perte du droit de rétractation une fois le service intégralement exécuté. En cas de rétractation après un début anticipé demandé, seul le service effectivement fourni au prorata est dû dans les conditions de l'article L. 221-25 du Code de la consommation et sous réserve du droit de rétractation propre au contrat individuel. ISFAM rembourse les sommes à restituer dans les quatorze jours suivant la notification, par le même moyen de paiement sauf accord exprès sans frais.

9. Annulation, absence ou remplacement

Le client prévient le secrétariat par écrit dès qu'il connaît l'empêchement. Une entreprise peut proposer un remplaçant sans frais si celui-ci satisfait aux prérequis et si les délais d'admission et d'inscription à l'examen le permettent. Tout report suppose l'accord écrit des parties sur une nouvelle date.

Hors CPF et règles propres au marché, aucune indemnité forfaitaire d'annulation ou d'absence n'est due au titre des présentes CGV. En cas d'interruption, ISFAM facture uniquement les prestations réalisées et restitue tout trop-perçu. Les justificatifs adressés aux financeurs correspondent aux heures ou activités effectivement réalisées.

10. Report par ISFAM et force majeure

Si ISFAM doit annuler ou reporter une session, elle en informe le client dès que possible. Le client peut accepter une autre date ou demander le remboursement de la partie non exécutée. En cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, la partie empêchée avertit l'autre et justifie sa situation. Le particulier empêché de suivre sa formation par force majeure dûment reconnue peut rompre le contrat. Seules les prestations effectivement dispensées sont dues à proportion de leur valeur (Code du travail, art. L. 6353-7).

Déroulement et certification

11. Prérequis et accessibilité

La fiche de la session précise les justificatifs à produire et les dates limites. Selon le parcours, il peut s'agir d'une autorisation préalable du CNAPS ou d'un titre permettant l'entrée en formation, d'un justificatif de secourisme, d'un certificat médical, d'un diplôme antérieur ou de justificatifs d'activité pour un recyclage. ISFAM signale les pièces manquantes et précise les conséquences pour l'admission ou la présentation à l'examen.

Le candidat peut solliciter le référent handicap par le secrétariat dès la prise de contact. ISFAM examine avec lui les adaptations possibles du parcours et des évaluations, en lien avec le certificateur lorsque son accord est nécessaire.

12. Présence, sécurité et formation à distance

Le stagiaire respecte le règlement intérieur, les horaires et les consignes de sécurité, en particulier lors des exercices pratiques. Il atteste de sa présence et signale toute absence. Les mesures disciplinaires éventuelles suivent la procédure prévue par le règlement intérieur et le Code du travail. Pour une formation dans les locaux du client, celui-ci communique les consignes du site et met à disposition les moyens convenus.

Pour les séquences à distance, ISFAM communique avant l'inscription les prérequis techniques, les activités à réaliser, leur durée moyenne, les modalités d'évaluation et d'assistance technique et pédagogique. En cas de difficulté, le stagiaire contacte le secrétariat ou le référent indiqué dans la convocation. ISFAM examine avec lui une solution de continuité ou de rattrapage. Les connexions, travaux rendus et évaluations servent au suivi de la participation.

13. Évaluation et documents remis

ISFAM remet, selon le parcours, un justificatif de réalisation ou une attestation précisant les acquis évalués. La présentation à l'examen dépend des conditions d'assiduité et d'admission du référentiel applicable. Le diplôme, le titre ou le certificat dépend des résultats et de la décision de l'autorité compétente. En cas d'échec ou d'absence, ISFAM indique les possibilités de nouvelle présentation et en précise le coût avant toute nouvelle inscription.

Pour les habilitations électriques, ISFAM communique les résultats de l'évaluation et, le cas échéant, un avis après formation. La décision d'habilitation appartient à l'employeur. Pour la sécurité privée, la délivrance d'une carte professionnelle relève du CNAPS.

14. Utilisation des supports

Le stagiaire peut conserver et utiliser les supports remis pour ses apprentissages et son usage professionnel personnel. Toute rediffusion des QCU, mise en ligne de supports ou communication d'identifiants à des tiers requiert l'accord écrit d'ISFAM, sous réserve des exceptions légales.

Réclamations et règlement des litiges

15. Données personnelles

ISFAM traite les données nécessaires à l'étude de la candidature, à l'exécution du contrat, au suivi pédagogique, aux examens et à la facturation. Ces traitements reposent, selon leur objet, sur les mesures précontractuelles, l'exécution du contrat, les obligations légales ou l'intérêt légitime de suivi des formations. Les destinataires sont les personnes habilitées d'ISFAM et, pour les seules informations nécessaires, les prestataires, l'employeur, les financeurs, les jurys et les autorités compétentes.

La notice d'information remise lors de la collecte précise notamment les durées de conservation. Le stagiaire peut exercer, selon les conditions prévues par le RGPD, ses droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité en écrivant au secrétariat. Il peut adresser une réclamation à la CNIL (www.cnil.fr).

16. Réclamations et médiation de la consommation

Toute réclamation peut être adressée à ISFAM par courriel à isfamformation@gmail.com ou par courrier au siège. Pour faciliter son traitement, le demandeur indique le nom du stagiaire, la session, les faits et la solution souhaitée. ISFAM lui répond par écrit.

Si sa réclamation écrite préalable reste sans solution, le consommateur peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève ISFAM, dans un délai maximal d'un an à compter de cette réclamation, sous réserve des conditions de recevabilité prévues à l'article L. 612-2 du Code de la consommation.

17. Droit applicable et juridictions

Le droit français s'applique, sous réserve des protections impératives dont bénéficie le consommateur. Chaque partie peut saisir la juridiction compétente selon les règles de droit commun. Le consommateur dispose également des options territoriales prévues à l'article R. 631-3 du Code de la consommation. Le recours à la médiation est facultatif.

Formulaire de rétractation

Annexe au contrat individuel de formation conclu directement avec ISFAM

Complétez et envoyez ce formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter. Vous pouvez également rédiger votre propre déclaration en indiquant clairement votre décision. Pour un achat passé sur Mon Compte Formation, utilisez la démarche prévue dans votre espace personnel.

Destinataire

ISFAM – Ingénierie Sécurité Formation Audit Management
262 avenue Maurice Planès, 34070 Montpellier
isfamformation@gmail.com

Déclaration

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la formation désignée ci-dessous.

Intitulé de la formation

.....

Date de conclusion du contrat

.....

Dates prévues de la session

.....

Nom et prénom du consommateur

.....

Adresse du consommateur

.....

Date de la demande

.....

Signature du consommateur (uniquement si le formulaire est envoyé sur papier)

.....