

dialogique

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

### 1. Objet et champ d'application

1.1. Les présentes conditions générales de vente (CGV) et de participation ont pour objet de définir les conditions applicables à la vente de formations par DIALOGIQUE SAS (ci-après « l'Organisme de formation ») au Client.

Toute commande implique l'acceptation sans réserve par le Client de ces conditions générales de vente et de participation. Sauf dérogation formelle et expresse de l'Organisme de formation, ces conditions prévalent sur tout autre document du Client, et notamment sur toutes conditions générales d'achat.

Ces conditions générales de vente sont susceptibles d'être mises à jour en cours d'exercice. Le site Internet [www.dialogique.fr](http://www.dialogique.fr) porte toujours la dernière version à la connaissance de tous. Ces modifications ne peuvent ouvrir de droit à aucune indemnité au profit du Client.

1.2. Ces conditions générales de vente et de participation concernent les formations présentielles, incluant, ou non, des modules digitaux effectués par le Client à distance. Les formations présentielles peuvent être réalisées dans des locaux loués par l'Organisme ou dans les locaux du Client.

Les formations concernées s'entendent des formations proposées aux catalogues et sur le site de l'Organisme de formation [www.dialogique.fr](http://www.dialogique.fr) (formations inter) ainsi que des formations organisées à la demande du Client pour son compte ou pour le compte d'un groupe fermé de clients (« formations intra »).

### 2. Modalités d'inscription et documents contractuels

#### 2.1. Formations inter

Toute commande inter expressément formulée par écrit (sur bulletin d'inscription papier, email ou scan) est ferme et définitive et emporte l'adhésion pleine et entière du Client aux présentes CGV. Le Client s'engage alors à être présent aux dates, lieux et heures prévus. La commande doit nécessairement indiquer les coordonnées du Client (nom, prénom, adresse, raison sociale le cas échéant) et la formation choisie (titre, date).

Pour toute inscription, un accusé de réception est adressé au Client dans les 48 heures qui suivent la réception de la demande d'inscription, accompagné d'une convention de formation à sa demande. Celui-ci ne vaut pas confirmation de la tenue de la formation. Le Client est tenu de retourner un exemplaire de la convention de formation, revêtu du cachet de l'entreprise, à l'Organisme de formation.

A confirmation de la tenue de la session au plus tard 15 jours ouvrés avant la formation, le Client recevra une convocation et toutes informations pratiques relatives à sa formation, dont les horaires exacts et le lieu de la formation. Le lieu de formation indiqué sur les supports de communication n'est pas contractuel. En fonction des salles disponibles, l'Organisme de formation peut convoquer les participants à une autre adresse dans le même secteur géographique.

Dans les 10 jours ouvrés qui suivent la formation, l'Organisme de formation adresse aux personnes indiquées par le Client lors de la commande, la facture de la formation ainsi que l'attestation de fin de formation. Il appartient au Client de vérifier l'imputabilité de l'action de formation.

#### 2.2. Formations intra

Toute demande intra fait l'objet d'une proposition pédagogique et financière de l'Organisme de formation.

L'acceptation formelle par le Client de cette proposition commerciale doit parvenir à l'Organisme de formation au moins 21 jours ouvrés avant la date de la première formation. Celle-ci vaut commande définitive et emporte acceptation des dates et lieux arrêtés.

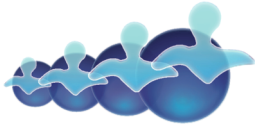
A l'issue de la formation, l'Organisme de formation adresse au Client : facture, copie de la liste d'émargement et évaluations. Lorsque les émargements ou évaluations sont effectués sur le support du Client, celui-ci s'engage à les communiquer à l'Organisme de formation.

4, Rue Joffre • 57100 THIONVILLE • Tél : 03 82 88 26 00 • E-mail : [fr.intro@wanadoo.fr](mailto:fr.intro@wanadoo.fr)

Dialogique SAS au capital de 42 000 € • RCS - Thionville TI B 414 606 863 • Siège social : 6, Square du 11 Novembre 57100 THIONVILLE

Code APE : 7022Z • N° Siret : 414 606 863 00028 • N° TVA Intracommunautaire : FR 7741 4606 863 •

Compte bancaire CIC - IBAN - FR76 30087 33320 00030876801 21 BIC CMCIFRPP



dialogique

### 3. Modalités de formation

L'Organisme de formation est libre d'utiliser les méthodes et outils pédagogiques de son choix, qui relèvent de sa seule compétence.

Les durées des formations sont précisées pour chaque proposition pédagogique de l'Organisme de formation. Les formations inters peuvent être assurées dans un site extérieur. Les formations intras peuvent être assurées dans les locaux du Client et avec les moyens logistiques qu'il fournit (a minima, un vidéoprojecteur et un paperboard).

Les participants des formations sont tenus de respecter le règlement intérieur des lieux de formation. Si la formation se déroule sur un site extérieur les participants sont tenus de respecter le règlement intérieur de l'établissement d'accueil. L'Organisme de formation se réserve le droit, sans indemnité de quelque nature que ce soit, d'exclure à tout moment, tout participant dont le comportement gênerait le bon déroulement du stage et/ou manquerait gravement au règlement intérieur.

### 4. Prix de vente

#### 4.1. Formations inter

Les prix des formations inter sont indiqués en Euros Hors Taxes sur les supports de communication de l'Organisme et sur le bulletin d'inscription. Les frais de restauration et supports éventuellement inclus dans l'inscription font partie intégrante de la prestation et ne peuvent être décomptés du prix de vente.

Les remises et offres commerciales proposées par l'Organisme de formation ne sont pas cumulables entre elles. Toute formation commencée est due en totalité. Dans le cas de cycles ou parcours de formation, les prix incluent une remise non cumulable avec toute autre offre spéciale ou remise. Le cycle ou parcours commencé est dû dans son intégralité.

#### 4.2. Formations intra

Les prix des formations intra sont indiqués sur la proposition commerciale adressée au Client. Les frais liés aux outils, matériels pédagogiques (dont dossiers documentaires et supports numériques), locations de salle, frais de déplacement et d'hébergement des formateurs sont facturés en sus.

### 5. Condition de règlement et de prise en charge

5.1. Les factures sont payables à réception ou le cas échéant selon l'échéancier convenu, par chèque ou virement.

En cas de retard de paiement, des pénalités égales à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur seront exigibles de plein droit sans qu'un rappel soit nécessaire, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros.

En cas d'absence ou de retard de règlement, l'Organisme de formation se réserve le droit de suspendre ou refuser toute nouvelle commande jusqu'à apurement du compte. L'Organisme de formation pourra refuser de délivrer la formation concernée sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit, ni bénéficier d'un quelconque avoir ou remboursement. Tout règlement ultérieur sera imputé par priorité à l'extinction de la dette la plus ancienne.

5.2. En cas de prise en charge du paiement par un organisme collecteur, il appartient au Client :

- 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 ou sur sa commande en y indiquant les coordonnées complètes de l'organisme collecteur ;
- de transmettre l'accord de prise en charge avant la date de formation ;
- de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

Si l'organisme de formation n'a pas reçu la prise en charge de l'OPCO au 1er jour de la formation, le Client sera facturé de l'intégralité du coût de la formation.

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

En cas de non-paiement par l'organisme collecteur des frais de formation, le Client sera redevable de l'intégralité du coût de la formation et sera facturé du montant correspondant éventuellement majoré de pénalités de retard.

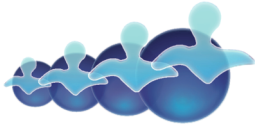
5.3. En cas d'inscription à un parcours ou cycle de formations les formations doivent être réalisées dans les douze mois qui suivent l'inscription. Une facture est adressée à l'issue de chaque formation du parcours ou cycle. Les frais

4, Rue Joffre • 57100 THIONVILLE • Tél : 03 82 88 26 00 • E-mail : fr.intro@wanadoo.fr

Dialogique SAS au capital de 42 000 € • RCS - Thionville TI B 414 606 863 • Siège social : 6, Square du 11 Novembre 57100 THIONVILLE

Code APE : 7022Z • N° Siret : 414 606 863 00028 • N° TVA Intracommunautaire : FR 7741 4606 863 •

Compte bancaire CIC - IBAN - FR76 30087 33320 00030876801 21 BIC CMCIFRPP



dialogique

d'accompagnement et d'évaluation des compétences sont facturés avec la première formation. En cas d'annulation par le Client de sa participation à l'une des formations du parcours ou cycle, celui-ci devra s'acquitter des frais d'annulation liés à la formation ainsi que du différentiel entre prix catalogue non remisés et prix consentis sur les formations auxquelles il a participé.

## **6. Annulation, modification ou report des formations par l'Organisme de formation**

L'Organisme de formation se réserve le droit d'annuler ou de reporter une formation, notamment lorsque le nombre de participants à cette formation est jugé pédagogiquement inapproprié, et d'en informer le Client au plus tard 10 jours ouvrés avant la date de la formation.

L'Organisme de formation se réserve le droit de remplacer un formateur défaillant par une personne aux compétences techniques équivalentes ou s'engage à reporter la formation dans les meilleurs délais.

Lorsque le report de la formation à une date ultérieure n'est pas possible et qu'aucune autre session n'est programmée, l'Organisme de formation procède au remboursement de la totalité des droits d'inscription à l'exclusion de tout autre coût. Si l'annulation intervient, sans report possible ni session ultérieure, à moins de 10 jours de la formation, l'Organisme de formation s'engage à rembourser en sus, sur présentation des justificatifs, les frais de transport du Client qui n'aurait pu obtenir de remboursement direct de son transporteur.

## **7. Annulation, report de participation ou remplacement du participant par le Client**

### **7.1. Formation inter**

Le Client peut demander l'annulation ou le report de sa participation à une formation inter, sans frais, si la demande formulée par écrit parvient à l'Organisme de formation au moins 16 jours ouvrés avant la date de la formation (adresse postale : DIALOGIQUE SAS - 4, RUE JOFFRE 57100 THIONVILLE - email : fr.intro@wanadoo.fr). L'annulation ou le report est effectif après confirmation par l'Organisme de formation auprès du Client.

En cas d'annulation de sa participation par le Client entre 15 et 4 jours ouvrés avant la date de début de la formation, l'Organisme de formation lui facturera 50% du prix, non remisé, de la formation.

Si l'annulation intervient dans les 3 jours qui précèdent la date de la formation, l'Organisme de formation lui facturera 100% du prix non remisé.

En cas d'absence à la formation, de retard, de participation partielle, d'abandon ou de cessation anticipée pour tout autre motif que la force majeure dûment reconnue, le Client sera redevable de l'intégralité du montant de sa formation.

Le Client peut demander le remplacement du participant, sans frais, jusqu'à la veille de la formation. La demande de remplacement doit parvenir par écrit à l'Organisme de formation et comporter les noms et coordonnées du remplaçant. Il appartient alors au Client de vérifier l'adéquation du profil et des objectifs du participant avec ceux définis dans le programme de la formation.

### **7.2. Formations intra**

Le Client peut demander l'annulation ou le report d'une formation intra.

Si cette demande parvient à l'Organisme de formation, par écrit, au moins 21 jours ouvrés avant la date de la formation, seuls les frais engagés au titre de la préparation (préparation par le formateur et l'équipe pédagogique, location de salle, déplacement, hébergement) seront facturés au Client.

Si cette demande parvient à l'Organisme de formation entre 20 et 10 jours ouvrés avant la date de la formation, le Client sera facturé de 50% du prix de la formation, auxquels s'ajoutent les frais engagés au titre de la préparation (indiqués ci-dessus).

Si cette demande parvient à l'Organisme de formation moins de 10 jours ouvrés avant la formation, le Client sera facturé de 100% du prix de la formation, auxquels s'ajoutent les frais engagés au titre de la préparation.

Ces frais sont non imputables par l'entreprise à la contribution financière obligatoire de formation.

Si l'annulation s'accompagne d'un report programmé dans les trois mois qui suivent la formation annulée, une remise de 25% sera accordée sur le coût de la formation reportée.

## **8. Sous-traitance**

L'Organisme de formation est autorisé à sous-traiter pour partie ou totalement l'exécution des prestations objets du présent contrat. Toutes les obligations du Client qui en découlent ne valent qu'à l'égard de l'Organisme de formation, lequel demeure responsable à l'égard du Client de toutes les obligations résultant du présent contrat.

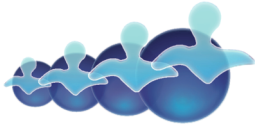
## **9. Propriété intellectuelle et droits d'auteur**

4, Rue Joffre • 57100 THIONVILLE • Tél : 03 82 88 26 00 • E-mail : fr.intro@wanadoo.fr

Dialogique SAS au capital de 42 000 € • RCS - Thionville TI B 414 606 863 • Siège social : 6, Square du 11 Novembre 57100 THIONVILLE

Code APE : 7022Z • N° Siret : 414 606 863 00028 • N° TVA Intracommunautaire : FR 7741 4606 863 •

Compte bancaire CIC - IBAN - FR76 30087 33320 00030876801 21 BIC CMCIFRPP



dialogique

9.1. Les supports papiers ou numériques remis lors de la formation ou accessibles en ligne dans le cadre de la formation sont la propriété de l'Organisme de formation. Ils ne peuvent être reproduits partiellement ou totalement sans l'accord exprès de l'Organisme de formation.

L'ensemble des textes, commentaires, ouvrages, illustrations et images reproduits sur ces supports sont protégés par le droit d'auteur et pour le monde entier. Toute autre utilisation que celle prévue aux fins de la formation est soumise à autorisation et préalable de l'Organisme de formation sous peine de poursuites judiciaires.

Le Client s'engage également à ne pas faire directement ou indirectement de la concurrence à l'Organisme de formation en cédant ou en communiquant ces documents.

9.2. L'Organisme de formation est autorisé à utiliser la dénomination sociale, le nom commercial ou les marques du Client en référence commerciale, sur tout support de communication, sans autorisation préalable du Client.

## 10. Informatique et libertés

Les données personnelles que vous communiquez à l'Organisme de formation sont destinées à la gestion des demandes, commandes, et à la constitution d'un fichier clientèle à des fins de prospection commerciale. Elles sont collectées par l'Organisme de formation, responsable du traitement de celles-ci au nom et pour le compte de la société DIALOGIQUE SAS, immatriculée au RCS de Thionville sous le numéro B 414 606 863, dont le siège social est situé au 6 Square du 11 novembre 57100 Thionville. Les données sont conservées et utilisées pour une durée conforme à la législation en vigueur.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement ou de limitation du traitement de vos données. Vous pouvez vous opposer au traitement des données vous concernant et disposez du droit de retirer votre consentement à tout moment en vous adressant à [fr.intro@wanadoo.fr](mailto:fr.intro@wanadoo.fr)

Conformément à l'article 40 de la loi précitée, toute demande doit être accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité en cours de validité signé et faire mention de l'adresse à laquelle l'Organisme de formation pourra contacter le demandeur. La réponse sera adressée dans le mois suivant la réception de la demande.

## 11. Réclamations, compétence d'attribution

Toute réclamation du Client devra être formulée par écrit à l'Organisme de formation (adresse postale : DIALOGIQUE SAS - 6 Square du 11 Novembre 57100 Thionville - email [fr.intro@wanadoo.fr](mailto:fr.intro@wanadoo.fr)), qui s'efforcera d'y répondre dans les meilleurs délais.

Toute contestation qui n'aurait pas été réglée à l'amiable sera portée devant les tribunaux de Thionville

4, Rue Joffre • 57100 THIONVILLE • Tél : 03 82 88 26 00 • E-mail : [fr.intro@wanadoo.fr](mailto:fr.intro@wanadoo.fr)

Dialogique SAS au capital de 42 000 € • RCS -Thionville TI B 414 606 863 • Siège social : 6, Square du 11 Novembre 57100 THIONVILLE

Code APE : 7022Z • N° Siret : 414 606 863 00028 • N° TVA Intracommunautaire : FR 7741 4606 863 •

Compte bancaire CIC - IBAN - FR76 30087 33320 00030876801 21 BIC CMCIFRPP