

Conditions Générales de Vente

Version du 15 Mai 2023

1. DÉSIGNATION ET PRÉSENTATION

La société efficall Consulting désigne une société de conseil et de formation professionnelle, dont le siège social est situé au 11, rue de la Chiffogne - 39230 LA CHASSAGNE N° RCS RCS Lons le Saunier 483322913 - N° Siret 48332291300011. efficall Consulting met en place et dispense des programmes :

- d'animation d'ateliers de sensibilisation aux enjeux énergie, climat sous l'angle mobilité et numérique, en mode présentiel et distanciel
- de formation à l'animation de ces ateliers, en mode présentiel et distanciel.
- de conférence de sensibilisation aux enjeux énergie & climat pour le compte d'organisations privées et publiques

Dans les paragraphes qui suivent, il est convenu de désigner par :

- client : toute personne physique ou morale qui s'inscrit ou passe commande d'une prestation auprès de efficall Consulting
- participant·e : la personne physique qui participe à une prestation

2. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente déterminent les conditions applicables aux prestations effectuées par la société efficall Consulting pour le compte d'un client. Toute commande de prestation auprès de la société implique l'acceptation sans réserve du client des présentes Conditions Générales de Vente. Ces conditions prévalent sur tout autre document du client, en particulier sur toutes conditions générales d'achat.

3. DEVIS ET ATTESTATION

Pour chaque prestation, la société efficall Consulting s'engage à fournir un devis au client. Ce dernier est tenu de retourner à la société un exemplaire renseigné, daté, signé et tamponné, avec la mention « Bon pour accord ». Cet exemplaire co-signé par les deux parties a valeur contractuelle.

Systématiquement pour les documents juridiquement obligatoires et, à la demande du client (ou d'une autre partie prenante) pour les autres documents, une attestation de présence ou de fin de prestation, ainsi que des feuilles d'émargement peuvent lui être fournies.

4. PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

1. Les prix

1. Les prix indicatifs

Les prix des prestations indicatifs sont mentionnés en euros toutes charges comprises sur l'ensemble des supports de communication de efficall Consulting.

2. Les prix définitifs

Ces prix sont ajustés, le cas échéant, dans le cas d'adaptation de la prestation en fonction, en particulier, de l'analyse des besoins du client.

Les prix définitifs sont exprimés dans le devis. Ils sont indiqués hors taxes et sont à majorer de la TVA au taux en vigueur.

2. Le paiement

Le paiement est à effectuer à hauteur de 30 % du total à réception de commande par effiCall Consulting, et le solde après exécution de la prestation, à réception de la facture. Le règlement des factures peut être effectué par virement bancaire. Dans des situations exceptionnelles, il peut être procédé à un paiement à 100 % à l'issue de la prestation. En tout état de cause, ces modalités devront avoir été formalisées avant le démarrage de la prestation.

5. PRISE EN CHARGE

1. Les modalités applicables en cas de prise en charge par un Opco (prestations de formation)

Si le client bénéficie d'un financement par un Opco, il doit faire une demande de prise en charge avant le début de la prestation. Le client est tenu de fournir l'accord de financement lors de l'inscription. Dans le cas où efficall Consulting ne reçoit pas la prise en charge de l'opco au 1er jour de la prestation, l'intégralité des coûts de prestation sera facturée au client.

2. Les autres prises en charge

La même disposition (que celle concernant les Opco) s'applique dans le cas d'un autre financement par les fonds publics et mutualisés de la prestation professionnelle listés par le Code du travail (CT) :

- la caisse des dépôts (CDC) dans le cas d'un financement du Compte Personnel de prestation
- un Fond d'Assurance prestation (faf) pour les entrepreneurs
- Pôle emploi pour les demandeurs d'emploi
- le conseil régional en vertu de sa compétence en matière de prestation (CGCT)
- l'Agefiph, le Fifphfp ou Cap emploi pour les personnes en situation de handicap bénéficiant d'une reconnaissance administrative de la CDAPH
- un employeur public pour les fonctionnaires et agents publics ;
- etc.

6. RÈGLES D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ

Chaque participant doit veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres en respectant les consignes générales et particulières de sécurité en vigueur sur les lieux de stage, ainsi qu'en matière d'hygiène. Toutefois, conformément à l'article R.6352-1 du Code du travail, lorsque la formation se déroule dans une entreprise ou un établissement déjà doté d'un règlement intérieur, les mesures d'hygiène et de sécurité applicables aux stagiaires sont celles de ce dernier règlement.

Boissons alcoolisées : il est interdit aux stagiaires de pénétrer ou de séjourner en état d'ivresse dans l'organisme ainsi que d'y introduire des boissons alcoolisées.

Interdiction de fumer : en application du décret n° 92-478 du 29 mai 1992 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif, il est interdit de fumer dans les salles de cours.

7. CONDITIONS DE REPORT, D'ANNULATION ET DE RÉCLAMATION

1. Procédures de report et/ou d'annulation

L'annulation d'une prestation est possible, à condition de le faire au moins 10 jours calendaires avant le jour et l'heure du début de la prestation. Toute annulation doit faire l'objet d'une notification par e-mail à l'adresse mail contact@efficall.com (en mentionnant dans l'objet : demande de report ou d'annulation).

En cas d'inexécution de ses obligations suite à un événement fortuit ou à un cas de force majeure, la société efficall Consulting ne pourra être tenue responsable à l'égard de ses clients. Ces derniers seront informés par mail.

2. Procédure de réclamation

Le client, comme l'ensemble des parties prenantes, ont, par ailleurs, la possibilité de formuler une réclamation relative à la (ou les) prestation(s) qu'ils ont suivie(s).

La réclamation peut être effectuée par quelque voie que ce soit (oralement et/ou en utilisant l'adresse mail contact@efficall.com en mentionnant dans l'objet : réclamation).

La réclamation devra être formulée, au maximum, 4 semaines après la fin de la prestation concernée. Dans tous les cas, un accusé réception sera transmis par voie de mail dans un maximum de 2 jours ouvrés.

Puis, dans un délai de 15 jours ouvrés, après analyse de votre demande (le cas échéant, avec l'équipe pédagogique et les autres parties prenantes), la suite donnée à votre réclamation vous sera notifiée par voie de mail.

7. PROGRAMME DES PRESTATIONS

1. Mise à disposition

Le programme de chaque prestation est disponible sur le site internet de efficall Consulting et sur l'ensemble de ses supports de communication.

2. Adaptation du programme (méthodes et contenu)

1. Une procédure systématique d'adaptation

S'il le juge nécessaire, notamment suite à l'analyse des besoins du client menée en lien avec les autres parties prenantes (entreprise et/ou financeur), l'intervenant pourra modifier les contenus des prestations et les méthodes pédagogiques utilisées (dans le cadre de l'accompagnement, de l'évaluation et du suivi des bénéficiaires) suivant l'actualité, la dynamique de groupe, le niveau et les attentes des participants (et de leurs soutiens opérationnels et financiers) mais aussi de toute spécificité de chacun d'entre eux. Les contenus et méthodes pédagogiques des programmes figurant sur les fiches de présentation ne sont ainsi fournis qu'à titre indicatif.

2. Le cas des personnes en situation de handicap

En particulier, pour les PSH, une analyse spécifique sera menée, au cas par cas afin d'évaluer, en lien avec les autres parties prenantes (l'équipe pédagogique, l'entreprise et/ou le financeur mais également l'ensemble des acteurs institutionnels du monde du handicap, notamment l'Agefiph) afin de déterminer

- dans le cas où la nature du handicap est compatible avec l'accès aux prestations de efficall Consulting : les modalités spécifiques d'accompagnement, d'évaluation et du suivi des bénéficiaires en partenariat avec les acteurs et outils médico-sociaux existants

- dans le cas où, après exploration de toutes la palette des solutions mobilisables, la nature du handicap se révèle incompatible avec l'accès aux prestations de efficall Consulting : les modalités d'orientation vers l'OPAC qui pourra répondre à ses attentes et ses besoins, via la mobilisation du réseau institutionnel du handicap.

3. Les autres situations spécifiques appelant une adaptation

D'autres adaptations (ou orientations) sont prévues dans les situations jugées particulières : fracture numérique, précarité sociale, situation de maladie, difficultés avec la langue française (parlée et/ou écrite, etc.).

IMPORTANT : le client n'a aucune obligation de communiquer sur sa situation de handicap, comme sur les autres situations susmentionnées. Il lui appartient de faire le choix de l'évoquer, en toute confidentialité, avec l'interlocuteur opportun de efficall Consulting (cf. article informatique et liberté).

8. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET DROIT D'AUTEUR

En vertu du code de la propriété intellectuelle, les supports de prestation, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, électronique...), sont protégés par la propriété intellectuelle et le droit d'auteur. Leur reproduction, partielle ou totale, ne peut être effectuée sans l'accord exprès de la société. Le client s'engage à ne pas utiliser, transmettre ou reproduire tout ou partie de ces documents en vue de l'organisation ou de l'animation de prestations.

9. INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Les informations à caractère personnel communiquées par le client à efficall Consulting sont utiles pour le traitement de l'inscription ainsi que pour la constitution d'un fichier clientèle pour des prospections commerciales. Suivant la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition des données personnelles le concernant.

Créée par cette loi, La Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) a est chargée de veiller à la protection des données personnelles contenues dans les fichiers et traitements informatiques ou papiers, aussi bien publics que privés.

Le règlement général sur la protection des données (RGPD) du 23 mai 2018 s'inscrit dans la continuité des dispositions de la loi du 6 janvier 1978 et renforce le contrôle par les citoyens de l'utilisation qui peut être faite des données les concernant.

efficall Consulting s'engage à appliquer les mesures administratives, physiques et techniques appropriées pour préserver la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des données du client. Elle s'interdit de divulguer les données du client, sauf en cas de contrainte légale.

10. LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

Les présentes Conditions Générales de Vente sont encadrées par la loi française. En cas de litige civil survenant entre efficall Consulting et le client, la recherche d'une solution à l'amiable sera privilégiée. À défaut, l'affaire, si elle relève de la justice civile, sera portée, sauf exceptions prévues par les textes en vigueur, devant le tribunal d'instance de Lons-le-Saunier (39000).

GLOSSAIRE DES SIGLES ET ACRONYMES

Agefiph : Association nationale de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des handicapés

CDAPH : Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées

CDC : Caisse des dépôts

CGV : les conditions générales de vente, détaillées ci-dessous.

CNIL : Commission nationale de l'informatique et des libertés

CT : code du travail

CGCT : code général des collectivités territoriales

CPF : Compte personnel de prestation

Faf : Fond d'assurance prestation

Fifphfp : Fonds d'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique

Opcoc : les opérateurs de compétence agréés chargés de collecter et gérer l'effort de prestation des entreprises

PSH : personne en situation de handicap

RGPD : règlement général sur la protection des données