

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE

Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 2441P001341 auprès du préfet de la région Centre Val de Loire.

### PREAMBULE

Le Centre Hospitalier Simone Veil de Blois, ayant son siège Mail Pierre Charlot – 41000 Blois dispense via son Département de Formation Continue et de Recherche (DFCR) des formations au sein de l'établissement, des instituts de formation en soins infirmiers, aides-soignants, ambulanciers et du Centre d'enseignement des Soins d'Urgence, et des bilans de compétences.

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble des prestations de formation professionnelle et de bilan de compétences engagées par le DFCR pour le compte d'un client.

Le fait de s'inscrire ou de passer commande implique l'adhésion pleine et entière du Client aux présentes conditions générales de vente.

### 1. OBJET ET CHAMP CONTRACTUEL

1.1. Les présentes conditions générales de vente (CGV) ont pour objet de fixer les conditions dans lesquelles le Centre Hospitalier Simone Veil de Blois (CHSVB) s'engage à vendre une prestation de formation ou de bilan de compétences dans le cadre de la formation professionnelle continue.

1.2. Elles s'appliquent quelles que soient les clauses qui figurent dans les documents du client et notamment dans ses conditions générales d'achat.

- 1.3. Pour certaines prestations, des conditions particulières de vente précisent ou complètent les présentes CGV. Les conditions particulières de vente peuvent figurer à la suite des présentes CGV ou sur le devis ou le bon de commande où être transmises au client en accompagnement de l'un de ces documents. En cas de contradiction entre les conditions particulières de vente et les présentes CGV, les dispositions des conditions particulières de vente priment.
- 1.4. Dans le cas où l'une quelconque des dispositions des présentes CGV serait déclarée nulle ou non écrite, les autres dispositions resteront intégralement en vigueur et seront interprétées de façon à respecter l'intention originelle des parties.
- 1.5. Centre Hospitalier Simone Veil de Blois peut modifier à tout moment les présentes CGV. Les CGV applicables sont celles qui ont été remises au client et acceptées par ce dernier.

## 2. DÉFINITIONS

- Formation inter-entreprises : formation dont le contenu est décrit dans le présent catalogue réalisée dans nos locaux ou ceux de nos partenaires ;
- Formation intra-entreprise : formation réalisée sur mesure pour le compte d'un client sur le site du client ou dans d'autres locaux ;
- Bilan de compétences : prestation permettant d'analyser les compétences professionnelles et personnelles, les aptitudes et motivations d'un bénéficiaire en appui d'un projet d'évolution professionnelle et, le cas échéant, de formation, réalisée dans nos locaux ou en visio ;
- Client : personne morale ou physique qui achète la prestation ;
- Apprenant : personne physique qui bénéficie de la formation.

## 3. PRISE EN COMPTE DES INSCRIPTIONS

- 3.1. Pour les clients personnes morales : l'inscription est validée qu'à réception de la convention ou du devis valant convention de formation ou de la convention de bilan de compétences, signé et revêtu du cachet de l'entreprise.
- 3.2. Pour les personnes physiques : l'inscription n'est validée qu'à réception, d'une part, du contrat de formation ou de la convention de bilan de compétences signé.

3.3. Pour les formations diplômantes : l'inscription est en outre subordonnée à la décision d'admission prononcée par le jury ou de l'autorité décisionnaire.

#### 4. RESPONSABILITÉ

4.1. Toute inscription à une formation ou à un bilan de compétences implique le respect par le bénéficiaire du règlement intérieur applicable aux locaux concernés, lequel est porté à sa connaissance.

4.2. Il appartient au client/apprenant de vérifier que son assurance personnelle et/ou professionnelle le couvre lors de sa formation ou de son bilan de compétences, le CHSVB déclinant toute responsabilité en cas de dommages subis ou causés à l'occasion de la prestation dispensée.

#### 5. PRIX - MODALITES DE FACTURATION ET DE PAIEMENT

5.1. Les prix sont indiqués sur un devis, le contrat de formation ou la convention de bilan de compétences accepté par le client. Pour les actions de formation et les bilans de compétences, les prix sont exprimés en Euro et non soumis à la TVA car le Centre Hospitalier Simone Veil de Blois n'est pas assujetti à la TVA par application de l'article 261 al 4-4 du Code général des impôts.

5.2. Les modalités de facturation et de paiement sont précisées dans la convention et/ou le contrat de formation.

5.3. Le règlement doit être adressé à la Trésorerie du Centre Hospitalier Simone Veil de Blois dans un délai maximum de 30 jours après réception de la facture et des pièces justificatives.

#### 6. ACCESSIBILITE DE LA FORMATION ET DU BILAN DE COMPETENCES POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

En situation de handicap, nos prestations et formations et de bilan de compétences sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Une étude des conditions d'accès et des moyens de compensation sera réalisée en amont de l'inscription afin d'identifier plus précisément les conditions de réalisation et de faisabilité de la formation ou du bilan de compétences.

## 7. DELAI D'ACCÈS

Pour les actions de formation et de bilans de compétences, le délai d'accès moyen à la formation est fixé à deux semaines à partir de la réception de l'ensemble des documents contractuels en particulier les pièces relatives à la prise en charge.

## 8. PRISE EN CHARGE

8.1. Lorsque la formation et/ou le bilan de compétences est pris en charge par un organisme tiers (Par exemple OPCO), il appartient au client/apprenant :

- De faire la demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande et du paiement par l'organisme qu'il a désigné ;
- D'indiquer explicitement sur le devis et/ou la convention et/ou le contrat de formation quel sera l'organisme tiers à facturer, en indiquant précisément son nom et son adresse.

8.2. Si le dossier de prise en charge de l'organisme tiers ne parvient pas au Centre Hospitalier Simone Veil de Blois avant le premier jour de la formation, les frais de formation sont intégralement facturés au client. En cas de prise en charge partielle par un organisme tiers, le reliquat est facturé au client.

8.3. Dans le cas où l'organisme tiers n'accepte pas de payer la charge qui aurait été la sienne suite à des absences, un abandon ou pour quelque raison que ce soit, le client est redevable de l'intégralité du prix de la formation, qui lui est donc facturé.

## 9. PENALITES DE RETARD ET SANCTIONS EN CAS DE DEFAUT DE PAIEMENT

9.1 Toute somme non payée à l'échéance donne lieu au paiement par le client de pénalités de retard fixées à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur. Ces pénalités sont exigibles de plein droit sans qu'aucun rappel ne soit nécessaire le jour suivant la date de paiement prévue.

9.2 Une indemnité forfaitaire de 40 euros est due pour frais de recouvrement en cas de retard de paiement, sauf s'il s'agit de particuliers. Si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à ce montant, une indemnisation complémentaire à hauteur des frais engagés sera facturée par le prestataire (Art. L.441- 6 du Code de Commerce)

9.3 En cas de non-paiement intégral d'une facture venue à échéance, après mise en demeure restée sans effet dans les 5 jours calendaires, le Centre Hospitalier Simone Veil de Blois se réserve la faculté de suspendre toute formation en cours et /ou à venir.

## 10. CONVOCATION, ATTESTATION DE PRESENCE ET JUSTIFICATION DE LA PRESTATION

10.1 Une lettre de convocation indiquant le lieu exact et les horaires de la formation et du bilan de compétences est adressée au client. Le Centre Hospitalier Simone Veil de Blois ne peut être tenue responsable de la non-réception de celle-ci par les destinataires, notamment en cas d'absence du stagiaire à la formation.

10.2 Une attestation de présence, établie en conformité avec les feuilles d'émargement, est adressée au client et/ou à l'apprenant après chaque formation et bilan de compétences.

10.3 Conformément aux Articles L6361-1 à L6361-1 du Livre III du Code du Travail, le CHSVB fournira sur demande tout document probant de nature à justifier la réalité de la prestation de formation et de bilan de compétences.

10.4 Les actions de formation en raison des services accessoires, font l'objet d'une intendance obligeant un nombre minimal d'inscrits avant confirmation. La confirmation d'une action par le Centre Hospitalier Simone Veil de Blois et sera effectuée par courrier ou courriel adressé au client au moins 15 jours calendaires avant le début de l'action. En cas d'inscriptions tardives, le CHSVB pourra être amené à confirmer des formations après le délai de 15 jours. Dans ces conditions et uniquement celles-ci, le Client informé aura la possibilité de poursuivre son inscription ou de l'annuler.

## 11. RESILIATION

Le défaut de paiement de tout ou partie d'une échéance donne de plein droit au CHSVB de résilier tout contrat en cours avec le client défaillant, après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet dans un délai de quinze jours calendaires. Toutes les prestations fournies sont dues et facturées, augmentées des frais de recouvrement et intérêts de retard. Toute demande de résiliation à l'initiative du prestataire pour tout autre motif est adressée au client par lettre recommandée avec accusé de réception avec un délai de préavis d'un mois. Ledit préavis commence à courir à la date de la première présentation du recommandé au client. A

l'issue de ce préavis, le lien contractuel entre le prestataire et le Client est résilié et n'ouvre droit à aucune indemnité de la part du prestataire. Toute résiliation ouvre droit à l'exigibilité immédiate des factures émises par le prestataire.

## 12. REFUS DE COMMANDE

Dans le cas où un client passerait une commande, sans avoir procédé au paiement des commandes précédentes, le Centre Hospitalier Simone Veil de Blois sera en droit de refuser d'honorer la commande et de délivrer la prestation de formation concernée, sans que le client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

## 13. ANNULATION – REPORT – ABANDON

13.1 Toute demande d'annulation d'une prestation à l'initiative du client doit être notifiée au prestataire par courrier ou par courriel. En cas d'annulation sans motif ou pour des motifs qui lui sont propres, dans un délai inférieur à 15 jours calendaires francs avant le début d'une action valablement confirmée par le prestataire, celui-ci pourra facturer des droits d'annulation à hauteur de 30 % du prix des prestations annulées (prestations accessoires incluses). Le prestataire se réserve la faculté de reporter ses prestations. Le client est alors informé par courrier ou par courriel dans les meilleurs délais. Le client doit alors confirmer sa présence aux nouvelles dates, reporter ou annuler pour des raisons d'indisponibilité des participants. A défaut de réponse, l'inscription du client à l'action est maintenue et il ne peut prétendre à aucune indemnisation de ce chef

13.2 Lorsque, par suite d'un cas de force majeure répondant aux caractéristiques définies par la jurisprudence en cours, le prestataire est dans l'impossibilité de poursuivre une prestation commencée, le contrat en cours est résilié de plein droit et sans que le client puisse prétendre à une quelconque indemnité. Les prestations réalisées par le prestataire restent dues par le client au Prorata Temporis.

## 14. CLIENT NON PROFESSIONNEL

Lorsqu'une personne physique entreprend une formation ou un bilan de compétences, à titre individuel et à ses frais, un contrat est conclu entre elle et le dispensateur de formation ou le prestataire de bilan de compétences. Ce contrat est conclu avant l'inscription définitive du bénéficiaire et tout règlement de frais. Le contrat conclu entre la personne physique qui

entreprend une formation ou un bilan de compétences et le dispensateur de formation précise

:

- La nature, la durée, le programme et l'objet des actions de formation qu'il prévoit ainsi que les effectifs qu'elles concernent ;
- Le niveau de connaissances préalables requis pour suivre la formation et obtenir les qualifications auxquelles elle prépare ;
- Les conditions dans lesquelles la formation ou le bilan de compétences est donnée aux bénéficiaires, notamment les modalités de formation dans le cas des formations ou de bilan de compétences réalisées en tout ou en partie à distance, les moyens pédagogiques et techniques mis en œuvre ainsi que les modalités de contrôle des connaissances et la nature de la sanction éventuelle de la formation ;
- Les diplômes, titres ou références des personnes chargées de la formation prévue par le contrat ;
- Les modalités de paiement ainsi que les conditions financières prévues en cas de cessation anticipée de la formation ou d'abandon en cours de stage.

Selon l'article L221-18 du Code de la Consommation, le stagiaire dispose d'un délai de rétractation de quatorze jours à partir de la conclusion du contrat. Le stagiaire peut se rétracter par lettre recommandée avec avis de réception. Aucune somme ne peut être exigée du stagiaire avant l'expiration du délai de rétractation prévu à l'article L6353-5 du Code du Travail.

## 15. ENGAGEMENT ET RESPONSABILITE DU CLIENT VIS-A-VIS DE SES SALARIE(E)S APPRENANT(E)S ET DU CHSVB

Le client s'engage à remettre à chacun de ses salarié(e)s participant(e)s, et ce préalablement à l'entrée en formation ou bilan de compétences, les documents suivants :

- Le règlement intérieur du prestataire à destination des apprenants inscrit au titre de la présente convention.
- Une convocation ou un calendrier pour le bilan de compétences faisant mention des dates, horaires, modalités d'évaluation et nom de la personne référente chez le client faisant le lien avec le prestataire.
- Le programme de la formation ou du bilan précisant les objectifs

Par ailleurs, il est rappelé que le bénéficiaire est chargé d'opérer toutes les vérifications permettant de garantir la validité de la formation suivie dans le cadre de l'exécution de la présente convention (prérequis). Le client déclare avoir souscrit une police d'assurance de Responsabilité Civile en cours de validité durant l'ensemble de l'action de formation prenant en charge les actes ou omission de ses travailleurs.

## 16. RESPONSABILITE

Considérant le type de prestations réalisées, l'obligation du CHSVB est une obligation de moyens. Celui-ci s'engage à fournir les prestations dans le respect des dispositions légales. Le client s'engage à mettre à disposition au CHSVB l'ensemble des informations et documents nécessaires à la bonne réalisation de la prestation, et ce dans les délais contractuellement convenus, s'il y a lieu, ou à défaut dans des délais raisonnables.

La responsabilité du CHSVB ne peut pas être engagée pour :

- Une erreur engendrée par un manque d'information ou des informations erronées fournies par le client
- Un retard occasionné par le client qui entraînerait le non-respect des délais contractuellement convenus

Par le Centre Hospitalier Simone Veil de Blois

- Le Centre Hospitalier Simone Veil de Blois se réserve le droit d'annuler ou de reporter une session de formation si le nombre minimal de participants n'est pas atteint.
- En cas d'annulation par le Centre Hospitalier Simone Veil de Blois, les sommes versées sont remboursées au client.
- En cas de report, le Centre Hospitalier Simone Veil de Blois propose de nouvelles dates : si le client les accepte, les sommes déjà versées sont imputées sur le prix de la nouvelle session de stage ; si le client les refuse, ces sommes lui sont remboursées.
- En cas de cessation anticipée de la formation par l'établissement pour un motif indépendant de sa volonté, le contrat est résilié de plein droit et les prestations de formation effectivement dispensées sont facturées au prorata temporis de leur valeur prévue au contrat, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées.
- Dans tous les cas, l'annulation ou le report du stage de formation ou du bilan de compétences ne peut donner lieu au versement de dommages et intérêts à quelque titre que ce soit.

## 17. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le Centre Hospitalier Simone Veil de Blois est seule titulaire des droits de propriétés intellectuelles sur l'ensemble des formations et bilans de compétences qu'elle propose à ses clients. Tous les contenus et supports pédagogiques, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, ...), utilisés dans le cadre des formations et bilans de compétences, appartiennent à titre exclusif à Centre Hospitalier Simone Veil de Blois.

Toute utilisation, représentation, reproduction intégrale ou partielle, traduction, transformation et, plus généralement, toute exploitation non expressément autorisée par le Centre Hospitalier Simone Veil de Blois est illicite et pourra donner à des poursuites civiles et/ou pénales sur le fondement du code de la propriété intellectuelle.

## 18. CONFIDENTIALITÉ

Le Centre Hospitalier Simone Veil de Blois, le client et le stagiaire s'engagent réciproquement à garder confidentiels les informations et documents, quelles que soient leur forme et leur nature (économiques, techniques, commerciaux, ...), auxquels ils pourraient avoir eu accès

dans le cadre de l'exécution de la prestation de formation ou de bilan de compétences ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat.

## 19. INSATISFACTIONS

Après la formation/prestation de bilan de compétences, les parties prenantes sont sollicitées afin d'exprimer leur satisfaction. À tout moment, le client peut manifester son insatisfaction auprès par messagerie électronique à l'adresse suivante : [departement.fcr41@ch-blois.fr](mailto:departement.fcr41@ch-blois.fr) ou par courrier postal à l'adresse du siège : Centre Hospitalier Simone Veil de Blois, Mail Pierre Charlot 41000 Blois. Une réponse sera adressée sous 15 jours. A ce titre une démarche d'analyse de la situation sera réalisée par le prestataire afin d'identifier les causes de survenue de l'insatisfaction et ceux dans une démarche d'amélioration continue.

## 20. DROIT APPLICABLE – TRIBUNAUX COMPÉTENTS

Tout différend né de la formation, l'interprétation, l'exécution, la cessation ou la résiliation des présentes conditions générales de vente pour quelque cause que ce soit sont régies par la loi française. En cas de litige, une tentative de règlement à l'amiable sera conduite entre le client et Le Centre Hospitalier Simone Veil de Blois. En cas d'échec, les différends seront soumis à l'appréciation des tribunaux compétents d'Orléans.

## 21. ENGAGEMENT QUALITE

Le CHSVB s'engage à poursuivre une démarche d'amélioration continue pour les actions de formation et les bilans de compétences, conforme aux critères de la certification Qualiopi.

## 22. REGLEMENT INTERIEUR

En signant la convention ou le contrat de formation, le client accepte les conditions du règlement intérieur indiqué sur les documents contractuels.

## 23. DECLARATION A LA CNIL

Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978 (modifiée par la loi 2004-801 du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel) relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, ce site n'a pas fait

l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale de l'informatique et des Libertés (www.cnil.fr).

## 24. INFORMATIQUE ET LIBERTES

Dans le cas où l'apprenant doit fournir des informations pouvant être qualifiées de données à caractère personnel (coordonnées, adresse courriel...), le Centre Hospitalier Simone Veil de Blois s'engage à respecter le droit applicable en France relatif à la protection des données. Aucune information personnelle n'est cédée à des tiers.

Le client est informé et accepte que ses données personnelles peuvent être collectées et utilisées par le Centre Hospitalier Simone Veil de Blois qui agit en qualité de responsable de traitement au sens du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil 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, et abrogeant la directive 95/46/CE (ci-après « Règlement Général sur la Protection des Données » ou « RGPD »). Le Centre Hospitalier Simone Veil de Blois s'engage à protéger et à assurer la sécurité et la confidentialité des données personnelles de ses clients conformément au RGPD, notamment en prenant toutes précautions utiles pour empêcher que ces données soit déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le client et l'apprenant disposent d'un droit d'accès qu'ils peuvent exercer auprès du correspondant à la protection des données à caractère personnel. Ils disposent également d'un droit de modification, de rectification et de suppression des données à caractère personnel les concernant qu'ils peuvent exercer en adressant une demande par email ou par courrier au Centre Hospitalier Simone Veil de Blois en écrivant à l'adresse suivante [direction.generale@ch-blois.fr](mailto:direction.generale@ch-blois.fr) et en indiquant son nom, prénom, adresse e-mail.

24.1 Vos Données sont collectées par le CHSVB agissant en son nom et pour son propre compte. Elle agit en qualité de Responsable du traitement. Cette politique de confidentialité s'applique lorsque le CHSVB agit en tant que Responsable de Traitement au sens de l'article 24 du Règlement Général sur la Protection des Données 2016/679 du 27 avril 2016.

24.2 Le CHSVB, en qualité de Responsable de Traitement, est amené à collecter, consulter, utiliser, modifier, stocker, transmettre et effacer des Données à Caractère Personnel dans le

cadre de ses activités. Conformément à l'article 4 du Règlement Général de Protection des Données 2016/679 du 27 avril 2016, les termes « Données » ou « Données à Caractère Personnel » désignent toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable; est réputée être une « personne physique identifiable » une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

24.3 Dans le cadre des activités de collecte mentionnées ci-avant, la société AAC collecte les données suivantes :

- Les données identitaires ;
- Les données de facturation et des modalités de paiement ;
- L'historique de la relation contractuelle ;
- Une copie de la correspondance des personnes avec la direction Relation client ;
- Le cas échéant, les réponses aux sondages et questionnaires et les commentaires/avis
- Les informations techniques liées à la navigation (ex : adresse IP) ;
- Les prétentions salariales et toutes données transmises dans le Curriculum vitae dans le cadre d'une candidature spontanée ou en réponse à une offre d'emploi au sein du CHSVB.

24.4 Les données sont conservées pour une durée adaptée aux finalités des traitements et conformément à la législation et réglementation en vigueur. Les données des clients sont conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle, et peuvent être conservées jusqu'à dix (10) ans après sa rupture afin de respecter notamment les obligations comptables et fiscales qui incombent le CHSVB. Les données des prospects personnes physiques peuvent être conservées jusqu'à trois (3) ans après le dernier contact émanant du prospect. Les Données à caractère personnel transmises dans le cadre d'une candidature seront conservées, sauf opposition de la part du candidat, pendant une période de deux (2) ans à compter de leur dépôt ou du dernier contact avec le candidat. Passé ce délai, les données seront supprimées.