



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

DRACCOZ organisme de formation professionnelle, dont le siège social est situé au 470 Route du Tilleul 69270 CAILLOUX SUR FONTAINES met en place et dispense des formations intra-entreprises, inter-entreprises, individuelles et collectives, en présentiel et à distance sur l'ensemble du territoire national.

Art.1 - Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente déterminent les conditions applicables aux prestations de formation effectuées par la société DRACCOZ pour le compte d'un client. Toute commande de formation auprès de la société DRACCOZ 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.

Art.2 - Devis ou convention, contrat et attestation

Pour chaque formation, la société DRACCOZ s'engage à fournir un devis, une convention ou un contrat au client. Ce dernier est tenu de retourner à la société DRACCOZ un exemplaire renseigné, daté, signé et tamponné, avec la mention « Bon pour accord ».

Une attestation de présence ou de fin de formation sera fournie au client. Cas particulier des inscriptions sur « Mon compte formation », CPF, après accord en ligne et en fin de formation, une attestation est envoyée au stagiaire.

Art.3 - Prix et modalités de paiement

Le prix de la formation est net de TVA car l'organisme de formation n'est pas assujéti à la TVA, conformément à l'article 261 du Code général des impôts (CGI). Il est précisé qu'aucune somme ne peut être exigée du bénéficiaire avant l'expiration du délai de rétractation prévu à l'article L6353-5 du Code du travail. Après le délai de rétractation, le stagiaire effectue un premier versement d'un montant de 30 % du total de l'action de formation, et le paiement du solde de 70 %, le dernier jour de formation. En cas de financement par subrogation (CPF, Pôle Emploi, Afdas, Région), les conditions spécifiques du financeur s'appliquent, le bénéficiaire ne devant pas directement payer la formation sauf en cas de reste à charge.

Art.4 - Cas particulier d'une action de formation réalisée en mobilisant son compte personnel de formation (CPF) :

Afin de financer la formation sélectionnée, le Stagiaire mobilise tout ou partie du montant inscrit sur son Compte personnel de formation à la date de confirmation de son inscription, y compris les Dotations versées par un employeur le cas échéant.

Dans le cas où le montant de la formation serait supérieur au montant des droits du Stagiaire, il sera demandé au Titulaire du compte de payer la totalité du reste à charge à la validation de la Commande. Toute Commande de formation ne pouvant être financée entièrement par le montant des droits figurant au compte sera annulée si le reste à charge n'a pas été acquitté. Le paiement du reste à charge par le Titulaire du compte s'effectue en ligne par l'utilisation d'un module bancaire nécessitant la saisie sécurisée des données suivantes : nom du titulaire de la carte, numéro de carte bancaire, date d'expiration, cryptogramme visuel (l'ensemble des cartes bancaires des réseaux CB, Visa et Mastercard sont acceptées).

Pour plus détails concernant l'utilisation et vos droits relatifs à votre compte personnel de formation (CPF), consultez les conditions particulières accessibles en ligne sur le site officiel www.moncompteformation.gouv.fr

Art.5 - Prise en charge

Si le client bénéficie d'un financement par un Opérateur de Compétences agréé (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 la société DRACCOZ ne reçoit pas la prise en charge de l'OPCO au 1er jour de la formation, l'intégralité des coûts de formation sera facturée au client.

Art.6 - Inexécution totale ou partielle de l'action de formation

Conformément à l'article L6353-7 du Code du travail, il est rappelé que si, par suite de force majeure dûment reconnue, le bénéficiaire est empêché de suivre la formation jusqu'à son terme, il peut rompre le contrat de formation de façon anticipée. Dans ce cas, seules les prestations de formation effectivement dispensées sont payées à l'organisme de formation à proportion de leur valeur prévue au contrat. En application de l'article L6354-1 du Code du travail, toute inexécution totale ou partielle d'une prestation de formation entraîne l'obligation pour l'organisme prestataire de rembourser au cocontractant les sommes indûment perçues de ce fait.



Prenant acte de l'obligation légale précitée, il est convenu que toute inexécution totale ou partielle ou annulation plus de 7 jours ouvrés avant le début de l'action de formation imputable au stagiaire (notamment l'absence du stagiaire, quels que soient les motifs à l'origine de cette absence, à l'exception du cas de force majeure dûment reconnu) entraînera l'obligation pour ce dernier de verser à l'organisme de formation une pénalité contractuelle correspondant à 30 % du prix de la formation initialement prévue et non exécutée, et ce, aux fins de réparer notamment le préjudice économique subi par l'organisme de formation. Cette indemnité contractuelle fera l'objet d'une facture distincte de celle qui portera sur l'action de formation et ne pourra, en aucune façon, être considérée comme une dépense de formation professionnelle pouvant être prise en charge au titre de la contribution unique à la formation professionnelle et à l'apprentissage.

En cas d'annulation moins de 7 jours ouvrés avant le début de la formation, une indemnité de 100 % correspondant à 100% du coût total initial sera facturée au client. Toute annulation doit faire l'objet d'une notification par e-mail à l'adresse suivante : dracoz@yahoo.com

Il est rappelé que des conditions spécifiques sont prévues en cas de financement public, dépendant du financeur.

La demande de report de sa participation à une formation peut être effectuée par le client, à condition d'adresser une demande écrite à l'organisme de formation dans un délai de 15 jours avant la date de la formation.

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

Art.7 - Cas particulier du délai de rétractation d'une formation éligible et réalisée depuis le compte personnel de formation :

Si vous vous êtes inscrit à une session de formation mais vous ne pouvez pas y assister et vous êtes inscrit à cette formation depuis moins de 14 jours et votre formation n'a pas commencé. Le délai de rétractation permet aux consommateurs de disposer d'un délai de 14 jours pour changer d'avis en cas d'achat par internet.

L'article L221-18 du code de la Consommation dispose que le délai de 14 jours court à compter du jour de validation de votre dossier de formation.

Pour faire valoir votre droit de rétractation, vous devez annuler votre dossier de formation sur le site mon compte formation en réalisant les démarches précisées sur le site moncompteformation.gouv.fr.

Art.8 - Programme des formations

Le programme, ainsi que les modalités pédagogiques sont présentés aux clients avant la formation. Le formateur suivra le projet de formation, selon les objectifs visés et les modalités annoncées. Le formateur sera toutefois en mesure d'apporter des ajustements et adaptations si besoin.

Art.9 - Propriété intellectuelle et droit d'auteur

Les supports de formation, 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 DRACCOZ. 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 formations.

Art.10 - Informatique et libertés

Les informations à caractère personnel communiquées par le client à la société DRACCOZ 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.

Art.11 - Gestion des aléas, difficultés ou réclamations

La société DRACCOZ met tout en œuvre pour répondre aux attentes et à la satisfaction de l'ensemble des parties prenantes aux actions de formation professionnelle conçues, commercialisées, animées, évaluées par DRACCOZ. Nous entendons par « parties prenantes », l'ensemble de nos clients, stagiaires, bénéficiaires, commanditaires, entreprises, financeurs ou institutions en rapport avec nos actions de formation professionnelle.



Un questionnaire de satisfaction est adressé à chaque fin de formation à l'attention des participants aux actions de formation (stagiaire ou bénéficiaire), mais aussi aux organismes financeurs ou entreprises pour nous assurer d'avoir répondu à leurs attentes.

Avant, pendant ou après votre formation, en cas d'aléas, difficultés rencontrées ou irritants, vous pouvez joindre à tout moment notre référent Qualité par mail dracoz@yahoo.com ou par téléphone au 06-25-11-45-42.

Dans une démarche d'amélioration continue, nous distinguons les insatisfactions selon 2 catégories :

1/ les insatisfactions ou non conformités exprimées (aléas, difficultés, demande de clarification, demande de service) en rapport à un résultat déviant par rapport à une exigence, à une spécification, un standard ou une attente.

2/ les réclamations relatives à une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit.

Nous traitons avec attention toutes les remarques, insatisfactions ou réclamations éventuelles exprimées de nos parties prenantes en respectant une procédure qualité bien précise : Toutes les insatisfactions feront l'objet d'une consignation et d'un échange avec notre référent Qualité, joignable par mail dracoz@yahoo.com ou par téléphone au 06-25-11-45-42 pour les solutionner dans les meilleurs délais.

Si une « partie prenante » manifeste d'une quelconque façon un mécontentement, de manière verbale (en face à face ou par téléphone au 06-17-95-23-16), cette « partie prenante » est invitée à formaliser son mécontentement par écrit en remplissant le formulaire Réclamation disponible sur le site Internet dracoz.fr > Onglet Ressources, puis l'adresser par mail à l'attention de dracoz@yahoo.com en indiquant « Réclamation » dans l'objet du mail ou par voie postale : DRACCOZ – 470 Route du Tilleul – Actipôle de la Fonderie – 69270 CAILLOUX SUR FONTAINES. Soyez précis dans votre demande et n'hésitez pas à joindre tout document pouvant l'appuyer.

Les réclamations adressées font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide. Chaque réclamation est consignée et des mesures de traitement sont mises en place rapidement. Le « réclamant » est averti des modalités de traitement de sa réclamation, et reçoit une réponse appropriée dans les meilleurs délais. Si besoin, le recours à un Médiateur externe peut être requis, prioritairement aux voies judiciaires usuelles, notamment en cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation. La confidentialité des données à caractère personnel est respectée et la globalité de la présente procédure de réclamations est conforme aux dispositions du RGPD.

Art.12 - Loi applicable et attribution de compétence

Les présentes Conditions Générales de Vente sont encadrées par la loi française. En cas de litige survenant entre la société DRACCOZ et le client, la recherche d'une solution à l'amiable sera privilégiée. À défaut, l'affaire sera portée devant les Tribunaux compétents du siège social.

Fait à Cailloux sur Fontaines, le 14/06/2023

Signature