

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes Conditions Générales de Vente régissent les rapports entre AFNOR Compétences et son client, agissant à des fins professionnelles ou à titre personnel, pour la réalisation d'une prestation de formation ou d'information, et prévalent sur tout autre document, y compris s'il y a lieu sur les Conditions Générales d'Achat du client. Elles ne s'appliquent pas aux prestations de formation intra-entreprise et de conseil. Pour ces dernières, des Conditions Générales de Vente dédiées sont disponibles sur la boutique AFNOR Compétences.

Modalités d'inscription

Toute inscription doit être confirmée par écrit à l'aide d'un bulletin d'inscription AFNOR Compétences dûment rempli (cachet et signature) ou d'un bon de commande.

Les clients émettant des bons de commande doivent le signaler lors de l'inscription et en communiquer un exemplaire avant le début de la formation.

Le bulletin d'inscription est disponible sur le catalogue annuel, sur les brochures promotionnelles, sur le site www.afnor.org/formation ou sur simple demande téléphonique au 01 41 62 76 22.

Si vous avez procédé à votre inscription par téléphone, vous recevrez une confirmation écrite, que vous devrez nous retourner complétée dans les trois jours.

L'inscription à une formation à distance doit être accompagnée du règlement total de la prestation, T.V.A incluse, pour permettre l'ouverture des droits d'accès à la formation ou, le cas échéant, d'un contrat.

Vous recevrez un accusé de réception accompagné, pour les prestations de formation, d'une convention de formation.

Prix

Les prix sont indiqués Hors Taxes et sont à majorer du taux de T.V.A. applicable en vigueur à la date de facturation.

Les tarifs sont forfaitaires ; ils comprennent la formation ou le séminaire et les supports pédagogiques, physiques ou dématérialisés le cas échéant.

Dans le cas de prestations présentiels, les pauses et les déjeuners sont offerts.

Remises particulières

Adhésion : une remise de 10 % sur le prix catalogue est accordée aux adhérents à jour de leur cotisation d'AFNOR, Association reconnue d'utilité publique Loi 1901, immatriculée sous le numéro SIRET 775 724 818 00205, à l'exception des adhérents soumis à la catégorie 1 du barème.

Financement personnel : une remise de 20 % du prix de la formation HT est accordée à toute personne physique non assujettie à la TVA finançant, à titre personnel, tout ou partie de la prestation. Tous les produits du catalogue sont concernés par cette remise à l'exception des produits suivants :

- des produits développés avec nos partenaires : CIMI, CNPP, LSTI, EUROSymbiose, Kedje Business School, EFQM, ESQESE, INSA, Université Paris Descartes, Groupe Entreprises en santé, EIVP, Smart Use.
- des briques pédagogiques digitales détaillées en p. 9 du catalogue.

Conditions de règlement

Le bulletin d'inscription doit être accompagné du règlement de la prestation par chèque à l'ordre d'AFNOR Compétences ou par virement au numéro de compte suivant :

BNP Paribas Centre d'Affaires IDF Institutions

IBAN FR76 3000 4025 1100 0112 2534 368

RIB 30004 02511 00011225343 68

Code BIC BNPAFRPPXXX

Toute somme non payée à l'échéance donne lieu au paiement par le client de pénalités fixées à trois fois le taux d'intérêt légal et ce, sans qu'aucun rappel ne soit nécessaire. AFNOR Compétences ne pratique pas l'escompte.

Outre les pénalités de retard prévues aux présentes, le client en situation de retard de paiement devient de plein droit débiteur, à l'égard d'AFNOR Compétences, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante euros. Cette indemnité sera due en cas de retard de paiement de toute créance dont le délai de paiement aura commencé à courir après cette date.

Si le client souhaite qu'un organisme collecteur (Tiers financeur) prenne en charge le règlement de la prestation de formation ou e-formation, il lui appartient de le mentionner sur le bulletin d'inscription envoyé à AFNOR Compétences.

Le client doit effectuer lui-même son inscription auprès d'AFNOR Compétences, même si son dossier est déjà validé par un Tiers financeur. En cas de prise en charge partielle par le Tiers financeur, le client s'acquittera du solde du coût de la formation.

En tout état de cause, si la prise en charge par le Tiers financeur du montant de l'action de formation n'est pas reçue par AFNOR

Compétences au début du stage, le client sera facturé de l'intégralité du coût de la formation.

À l'issue de la prestation, AFNOR Compétences adresse au client ou, le cas échéant, au Tiers financeur une facture en double exemplaire.

Annulation ou report du fait d'AFNOR Compétences

AFNOR Compétences se réserve la possibilité de reporter ou d'annuler la prestation. Dans ce cas, le client est prévenu dans les plus brefs délais de cette annulation ou de ce report. Aucune indemnité compensatrice ne sera versée au client en raison d'un report ou d'une annulation du fait d'AFNOR Compétences.

Annulation ou report du fait du client

Toute annulation doit être communiquée par écrit.

Première annulation :

Si une annulation intervient moins de quatorze jours calendaires avant la date de début de la prestation, AFNOR Compétences se réserve le droit de facturer des frais d'annulation pouvant atteindre la totalité du prix de la prestation.

Après le début de la prestation, en cas d'annulation, d'absentéisme ou d'abandon, AFNOR Compétences facturera directement au client la totalité du prix de la prestation.

Deuxième annulation et/ou report :

La franchise de quatorze jours calendaires n'est plus applicable, et AFNOR Compétences facturera la totalité de la prestation.

Substitution

AFNOR Compétences offre la possibilité au client, avant le début de la prestation, de substituer au participant inscrit une autre personne ayant le même profil et les mêmes besoins, avec l'accord préalable d'AFNOR Compétences.

Satisfaction client - réclamations

La Responsable Satisfaction clients d'AFNOR Compétences accueillera vos réclamations, qu'elles lui soient transmises :

- par téléphone au 01 41 62 76 22
- par courriel à info.inscription@afnor.org
- par courrier à Responsable Satisfaction AFNOR Compétences, 11 rue Francis de Pressensé 93571 La Plaine Saint-Denis cedex et s'engage à vous faire un retour sous trois jours ouvrés.

Responsabilité

La responsabilité d'AFNOR Compétences vis-à-vis du client ne saurait excéder en totalité le montant payé par le client à AFNOR Compétences au titre des présentes conditions.

Protection des données à caractère personnel

Le traitement des données à caractère personnel est nécessaire pour l'exécution du contrat liant AFNOR Compétences et le client, et/ou pour l'intérêt légitime d'AFNOR Compétences. Conformément à la réglementation européenne en vigueur, le client dispose de droits d'accès, de rectification, d'effacement, de retrait de consentement, de limitation de traitement, d'opposition au traitement et de portabilité concernant ses données. Le client est toutefois informé qu'en cas d'usage de son droit d'effacement desdites données, d'opposition ou de limitation du traitement avant le terme de la relation contractuelle, la prestation de formation ou d'information ne pourra pas être exécutée correctement. Toutes les informations détaillées sur l'usage des données et l'exercice des droits figurent dans la charte relative à la protection des données à caractère personnel et à la vie privée d'AFNOR Compétences.

Droit applicable et attribution de compétences

Le contrat est régi par la loi française. Les parties s'efforceront de résoudre à l'amiable les litiges relatifs à l'exécution de la prestation et notamment en les soumettant à la médiation de la consommation. Les parties au contrat restent cependant libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation de la consommation. Elles pourront, le cas échéant, recourir à un médiateur choisi d'un commun accord. La solution proposée par le médiateur (ou le système de médiation) ne s'impose pas aux parties du contrat.

À défaut d'accord amiable, le Tribunal de Commerce de Bobigny sera seul compétent.

SAS Société par Actions Simplifiée au capital de 10 000 000 €

RCS Bobigny B 438 096 034 - 11, rue Francis de Pressensé

93571 La Plaine Saint-Denis Cedex

Tél. : (0)1 41 62 76 22 • Fax : (0)1 49 17 92 80

info.inscription@afnor.org