

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE PRESTATIONS DE SERVICES / TALIS EDUCATION GROUP

|  |    |
|--|----|
| 1_Documents régissant l'accord des parties   | 3  |
| 2_Modalités d'inscription  | 3  |
| 3_Modalités de formation   | 4  |
| 3.1. Présentiel, sur site / ou en entreprise   | 4  |
| 3.2. Formation à distance, bimodale, comodale et Digital Learning                            | 4  |
| 4_Tarif  | 5  |
| 4.1. Justificatif des frais de scolarité   | 5  |
| 5_Conditions de règlement  | 6  |
| 5.1. Contrats individuels de formation   | 6  |
| 5.2. Conventions de formation régies par l'article L. 6353-1 du code du travail              | 6  |
| 5.3. Contrats individuels de formation prévoyant un financement par un tiers public ou privé | 7  |
| 6_Force Majeure  | 7  |
| 7_Annulation du fait du prestataire  | 8  |
| 8_Résiliation du fait du prestataire   | 9  |
| 9_Résiliation du fait du client  | 9  |
| 9.1. Contrats individuels de formation   | 9  |
| 9.2. Conventions de formation régies par l'article L. 6353-1 du code du travail              | 11 |
| 9.3. Contrats individuels de formation prévoyant un financement par un tiers public ou privé | 11 |
| 10_Assiduité   | 12 |
| 11_Satisfaction client - Réclamations  | 13 |
| 12_Responsabilité du prestataire   | 13 |
| 13_Responsabilité du client  | 13 |
| 14_Cessibilité et sous-traitance   | 13 |
| 14.1. Sous-traitance   | 13 |
| 14.2. Intuitu personae - Cessibilité du contrat  | 13 |
| 15_Information et publicité  | 14 |
| 15.1. Travaux préparatoires et accessoires à la commande                                     | 14 |
| 15.2. Propriété intellectuelle   | 14 |
| 15.3. Confidentialité  | 14 |
| 16_Assurance   | 15 |
| 17_Divisibilité  | 15 |
| 18_Données à caractère personnel   | 15 |
| 19_Notifications   | 17 |
| 20_Dispositif de médiation des litiges de consommation                                       | 17 |
| 21_Droit applicable et litiges   | 18 |

Les présentes conditions prestation de services (Condition Générales de Vente ou CGV) ont pour objet de préciser l'organisation des relations contractuelles entre le Prestataire et le Client, elles s'appliquent à toutes les formations dispensées par les membres associés de Talis Education Group et complètent la volonté commune des parties pour tous les points où celle-ci n'aura pas été clairement exprimée.

**Le terme "Prestataire" désigne :**

Talis Education Group, SAS au capital de 44 700 €, dont le siège social est situé au 112 avenue Paul Doumer, CS 61 031, 24100 Bergerac, SIRET 401 384 813 000 51, représentée par toute personne habilitée et ses membres associés :

AFC

AKOR Alternance

ARIA PME d'Aquitaine

INSUP Bernom

EPSECO Bayonne

EPSECO MIX

Mosaïque Formation

Talis B.S Paris

Talis Formation

Talis Compétences & Certifications

**Le terme "Client" désigne** la personne morale signataire de convention de formation (au sens de l'article L.6353-1 du code du travail), ou la personne physique signataire de contrat de scolarité ou de la convention de formation en tant que répondant financier (au sens de l'article L.6353-3 du code du travail) et acceptant les présentes conditions générales, ou encore les signataires de convention de formation tripartite (au sens des articles R.6422-11 et R.6353-1 du code du travail).

**Le terme « Elève » désigne** la personne qui bénéficie des prestations de Talis Education group ou de ses membres associés. L'élève n'est pas obligatoirement le « Client ».

Les CGV sont mises à la disposition du Client sur demande et accessible via le site internet de Talis Education Group et de ses membres associés.

Les CGV sont opposables au Client qui reconnaît en avoir eu connaissance et les accepter avant de s'engager.

Le seul fait d'accepter une offre du Prestataire emporte l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales.

Le Client reconnaît à cet effet que, préalablement à l'acceptation de l'offre, il a bénéficié des informations et conseils suffisants par les équipes du prestataire, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'offre de services à ses besoins.

Toutes autres conditions n'engagent le Prestataire qu'après acceptation expresse et écrite de sa part.

Les conditions générales peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis par le Prestataire, les modifications seront applicables à toutes les commandes postérieures à ladite modification.

## 1 Documents régissant l'accord des parties

Les documents régissant l'accord des parties, en complément des présentes CGV, sont, à l'exclusion de tout autre, par ordre de priorité décroissante :

- > Le Règlement Intérieur de l'établissement accueillant les formations et la charte informatique associée.
- > La convention de formation professionnelle conforme à l'article L6353-8 ou le contrat de scolarité, accepté par les deux parties
- > Les fiches pédagogiques des formations,
- > Les avenants aux présentes conditions générales,
- > La facturation,
- > Les cahiers des charges éventuellement remis par le Client au Prestataire,
- > Toutes autres annexes.

En cas de contradiction entre l'un de ces documents, celui de priorité supérieure prévaudra pour l'interprétation en cause.

Le fait de ne pas revendiquer l'application de l'une des dispositions des CGV ou d'acquiescer à son inexécution, de manière permanente ou temporaire, ne peut être interprété comme valant renonciation à son application.

Les dispositions des conditions générales et des documents précités expriment l'intégralité de l'accord conclu entre les parties. Ces dispositions prévalent donc sur toute proposition, échange de lettres, notes ou courriers électronique antérieures à sa signature, ainsi que sur toute autre disposition figurant dans des documents échangés entre les parties et relatifs à l'objet du contrat.

## 2 Modalités d'inscription

Lorsqu'une personne physique entreprend une formation à titre individuel et à ses frais, le contrat est réputé formé lors de sa signature.

Dans tous les autres cas, la convention, au sens de l'article L.6353-1 du code du travail, est réputée formée lors de sa signature par toutes les parties.

L'inscription de l'élève ne sera enregistrée définitivement que lorsque le chèque / virement de paiement des frais d'inscription du client aura été réceptionné par le prestataire. Dans le cas du paiement de la prestation par un organisme tiers, l'inscription ne sera définitive qu'à la réception de la prise en charge acceptée par l'organisme.

Toutefois, le Client qui finance à titre individuel sa formation dispose d'un délai de 14 jours calendaires révolus pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités.

Ce délai commence à courir à compter de la date de signature du contrat.

Cette rétractation devra se faire par lettre recommandée avec accusé de réception en tenant compte des délais d'acheminement du courrier par la Poste.

Si le Client exerce ce droit dans le délai imparti, alors les droits d'inscription et tout autre frais de formation déjà payés lui seront intégralement remboursés.

Passé ce délai, la rétractation n'est plus possible. Le contrat produira ses effets et les sommes restant à devoir au Prestataire seront à payer selon le mode et les moyens de paiement choisis et déterminés à l'article 5.

### **3 Modalités de formation**

En début de formation, l'élève recevra par courriel un identifiant et un mot de passe. Ces données lui permettront l'accès à tous les outils numériques du prestataire. Ces informations sensibles, strictement personnelles et confidentielles, sont placées sous la responsabilité exclusive de l'élève. À ce titre, ils ne peuvent être cédés, revendus ni partagés. L'accès aux outils numériques du prestataire est possible pendant toute la durée de la formation. Les modalités d'utilisation des outils numériques sont précisées dans le règlement intérieur ou la Charte informatique remis à l'élève.

L'élève informera sans délai le service concerné du Prestataire de la perte ou du vol des codes d'accès. En cas de violation de la clause d'inaliénabilité ou de partage constatés des codes d'accès, le Prestataire se réserve le droit de suspendre le service, sans indemnité, préavis, ni information préalable. Le non-respect de ces engagements entraînera une radiation automatique de la liste des utilisateurs.

#### **3.1. Présentiel, sur site / ou en entreprise**

De manière exceptionnelle le Prestataire se réserve le droit de remplacer les intervenants initialement prévus pour assurer la formation par d'autres, garantissant une formation de qualité identique, ainsi que de modifier les plannings initiaux, avec maintien du volume horaire de formation global prévu par le contrat ou la convention.

#### **3.2. Formation à distance, bimodale, comodale et Digital Learning**

Le Prestataire propose des formations à distance par le biais d'une plateforme pédagogique dénommée Moodle. Cette plateforme dispose de tous les outils nécessaires pour suivre efficacement un dispositif d'enseignement à distance : espaces de stockage de ressources, visioconférence, espaces de tchat, quizz, agenda, outils de communication (forum et messagerie interne), espaces de dépôt de documents, relevés de connexion.

Il peut y avoir utilisation d'autres plateformes et outils de formation (la suite office 365, Comptalia, 7speaking, ...liste non exhaustive).

##### **3.2.1. Conditions d'utilisation**

Le Client s'engage, dans le strict respect de la charte informatique, :

- > à utiliser la plateforme et les outils de formation de façon loyale dans le respect des lois et règlements en vigueur notamment les lois relatives à la propriété intellectuelle et industrielle, à l'informatique, aux fichiers et au droit à la vie privée ;
- > à ne pas introduire de programmes nuisibles (virus, cheval de troie,...) ou destinés à contourner la sécurité ;
- > à ne pas détourner l'utilisation de plateforme à des fins personnelles

Le Prestataire sera en droit de supprimer sans préavis tout message qui violerait les présentes conditions générales de vente plus généralement les lois et règlements en vigueur.

Le Prestataire se réserve également le droit de suspendre, supprimer ou limiter l'accès à la plateforme ou aux outils numériques de l'élève qui ne respecterait pas la charte informatique et plus largement les lois et règlements en vigueur.

Les enregistrements de connexion effectués sur le site feront foi officiellement pour justifier du bon suivi de la formation.

En cas de problème d'accès, une assistance technique est disponible :  
assistance-it@talys-bs.com

#### 4\_Tarif

Les informations et/ou tarifs figurant sur les documents, catalogues, publicités, prospectus ou sites internet du Prestataire ne sont données qu'à titre indicatif.

Le tarif comprend uniquement la formation. Les frais de déplacement et d'hébergement restent à la charge exclusive du Client.

Les tarifs sont établis hors taxes. La TVA au taux en vigueur s'ajoute le cas échéant aux tarifs. Les tarifs sont révisés périodiquement.

Ils sont facturés aux conditions de la convention de formation ou du contrat de scolarité. Les paiements ont lieu en euros.

##### 4.1. Justificatif des frais de scolarité

Les frais de scolarité ne comprennent pas les livres recommandés par les enseignants, l'ordinateur portable équipé du pack office, les consommations et dépenses personnelles (téléphone, photocopies, ...), les frais médicaux, pharmaceutiques ou de transport (taxi, ambulance...) consécutifs à une intervention jugée nécessaire par l'établissement. Ils ne comprennent pas non plus la Contribution Vie Étudiante et de Campus (CVEC), contribution annuelle et obligatoire pour tous les étudiants et apprentis inscrits en formation initiale dans un établissement d'enseignement supérieur. La CVEC est un préalable obligatoire à l'inscription. Le montant de cette cotisation est fixé par la loi.

Il est rappelé que l'inscription et la scolarité de l'Élève, ainsi que toute résiliation du contrat en cours d'année, génèrent des coûts pour le prestataire à savoir notamment :

- > La création et le traitement administratif du dossier d'inscription et la saisie de toutes les données personnelles de l'Élève ainsi que de leur suppression.
- > Les frais et le temps passés par le personnel administratif salarié dans le cadre du processus d'inscription, et le cas échéant de remboursement comptable (établissement d'un avoir et d'un chèque ou virement au titre du remboursement).
- > L'intégration de l'Élève dans une promotion, une section, une équipe et un groupe,
- > La planification de l'ensemble des enseignements de l'école et des productions au programme.
- > La préparation des documents de rentrée de chaque Élève, la création des attestations d'inscription, certificat de scolarité, de son portail internet élève, de son compte de courriel, puis la suppression de l'Élève de l'ensemble de ces environnements.
- > En cas de résiliation, les coûts et manque à gagner dus à l'impossibilité de remplacer l'Élève car il n'y a plus de commission de recrutement.
- > Les frais, dont salaires et honoraires des personnels administratifs et des enseignants au titre des cours théoriques, des TP et des productions du premier semestre,
- > La location du matériel technique.
- > Les logiciels pour les TP
- > La gestion des stages
- > La gestion des notes

- > La gestion des bulletins et des conseils de classe
- > La gestion de l'abandon en cours d'année administrativement et comptablement
- > Les frais informatiques pour les cours et l'espace personnel de chaque Élève
- > Les frais de photocopiés pour chaque Élève....

Ainsi la résiliation ou l'annulation du Contrat entrainera éventuellement des retenues ou des remboursements détaillés dans les articles « Résiliation » et « Annulation » des présentes conditions générales.

## **5. Conditions de règlement**

### **5.1. Contrats individuels de formation**

(financement par le client à titre individuel)

A l'expiration du délai de rétractation, les paiements sont échelonnés selon les modalités stipulées au contrat de formation.

#### **5.1.1. Retard de paiement**

Tout retard de paiement donnera lieu, au versement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement au profit du créancier, d'un montant de 40 €, conformément à l'article D.441-5 du Code du Commerce. Cette indemnité sera due de plein droit et sans formalité.

Ce montant forfaitaire est sans préjudice de toute autre action que le prestataire serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du client.

#### **5.1.2. Impayé**

Toute échéance impayée entraîne la perte de toute facilité de paiement et l'exigibilité immédiate de toutes sommes restant dues.

L'application d'une indemnité forfaitaire de quarante (40) Euros au titre des frais de recouvrement interne sera également due. Si les frais de recouvrement réellement engagés sont supérieurs à ce montant forfaitaire, une indemnisation complémentaire sur justification peut être demandée.

En outre, en cas de défaut de paiement d'une échéance, le prestataire se réserve le droit de résilier l'inscription, par courrier recommandé avec avis de réception.

### **5.2. Conventions de formation régies par l'article L. 6353-1 du code du travail**

(financement par l'entreprise cliente et/ou un OPCO)

Le Prestataire établit et fait parvenir une convention de formation précisant les conditions financières.

Si le Client sollicite un OPCO, il lui appartient d'établir une demande de prise en charge, de s'assurer de son acceptation avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne mise en paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

#### **5.2.1. Modalités de paiement**

Les paiements ont lieu à réception de la facture, sans escompte, ni ristourne ou remise sauf accord particulier. Les dates de paiement convenues contractuellement ne peuvent être remises en cause unilatéralement par le Client sous quelque prétexte que ce soit, y compris en cas de litige.

#### **5.2.2. Subrogation**

En cas de subrogation de paiement conclu entre le Client et l'OPCO, ou tout autre organisme, les factures seront transmises par le Prestataire à l'OPCO, ou tout autre organisme, qui informe celui-ci des modalités spécifiques de règlement.

#### 5.2.3. Reste à charge

En tout état de cause le Client s'engage à verser au Prestataire le complément entre le coût total des actions de formations mentionné sur la convention (reste à charge s'il en existe un) et le montant pris en charge par l'OPCO, ou tout autre organisme.

Le Prestataire adressera au Client les factures relatives au paiement du complément cité à l'alinéa précédent selon la périodicité définie à la convention.

En cas de modification de l'accord de financement par l'OPCO, ou tout autre organisme, le Client reste redevable du coût de formation non financé par ledit organisme.

#### 5.2.4. Retard de paiement

Tout retard de paiement donnera lieu, au versement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement au profit du créancier, d'un montant de 40 €, conformément à l'article D.441-5 du Code du Commerce. Cette indemnité sera due de plein droit et sans formalité par le professionnel, en situation de retard.

Ce montant forfaitaire est sans préjudice de toute autre action que le prestataire serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du client.

#### 5.2.5. Impayé

Toute échéance impayée entraîne la perte de toute facilité de paiement et l'exigibilité immédiate de toutes sommes restant dues.

L'application d'une indemnité forfaitaire de quarante (40) Euros au titre des frais de recouvrement interne sera également due. Si les frais de recouvrement réellement engagés sont supérieurs à ce montant forfaitaire, une indemnisation complémentaire sur justification peut être demandée.

En outre, en cas de défaut de paiement d'une échéance, le prestataire se réserve le droit de résilier l'inscription, par courrier recommandé avec avis de réception.

### **5.3. Contrats individuels de formation prévoyant un financement par un tiers public ou privé**

Les modalités de paiement de la prestation sont celles prévues dans le contrat passé entre le Prestataire et le financeur (bon de commande, accord de prise en charge, convention de financement, etc.).

Il est établi un contrat individuel entre le Prestataire et l'élève, y compris lorsque la prestation est entièrement prise en charge par le ou les tiers financeurs ; le montant pris en charge totalement ou partiellement par le ou les financeurs figure au contrat.

En cas de financement partiel par un tiers, la part restant à la charge de l'élève est régie dans les conditions prévues à l'article 5.1.

## **6 Force Majeure**

Il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat.

Si l'empêchement est définitif, le contrat est résilié de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code civil.

Aucune des parties n'est tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre partie par suite de manquement ou retard dans l'exécution totale ou partielle de ses obligations au titre du présent Contrat, pour autant que cette défaillance ait pour origine ou résulte d'un cas de force majeure tel que défini par les dispositions du Code civil, notamment en son article 1218 et la jurisprudence française.

Sont notamment considérés comme des cas de force majeure :

- > survenance d'un cataclysme naturel (tremblement de terre, tempête, inondation...)
- > crise sanitaire majeure ;
- > incendie ou inondations engendrant la destruction totale ou partielle des locaux ;
- > conflit armé, guerre, conflit, attentats ;
- > conflit du travail, grève totale ou partielle chez le fournisseur ou le client ;
- > conflit du travail, grève totale ou partielle chez les fournisseurs, prestataires de services, transporteurs, postes, services publics, etc. ;
- > injonction impérative des pouvoirs publics (interdiction d'importer, embargo, fermeture administrative non imputables aux parties) ;
- > accidents d'exploitation, bris de machines, explosion.

La partie invoquant un cas de force majeure en informe l'autre partie immédiatement par tous moyens dès qu'elle apprend la survenance de cet événement. Elle doit également informer l'autre partie immédiatement et par tous moyens de la fin du cas de force majeure. L'autre partie a le droit de vérifier et de contrôler la réalité des faits allégués.

Les parties s'efforcent de trouver, d'un commun accord, une solution aux difficultés causées par le cas de force majeure. Notamment, le prestataire pourra alors notamment :

- > supprimer et reporter certains cours à une période ultérieure
- > modifier l'organisation des cours,
- > modifier le mode de cours, en ayant recours à des cours à distance.

En l'absence d'accord entre les parties et dans le cas où l'évènement de force majeure durerait depuis plus de deux mois, chacune des parties aura le droit de résilier le présent Contrat en totalité et automatiquement, moyennant avis adressé à l'autre partie et sans qu'aucune indemnité de quelque nature que ce soit ne soit due à l'autre partie.

Les frais de scolarité dûs par le client seront calculés comme décrit à l'article **9.1.3.5**.

## **7\_Annulation du fait du prestataire**

A défaut de précisions aux conventions ou contrats de formation, les conditions d'annulation de celles-ci par le Prestataire sont les suivantes :

Dans l'hypothèse où le nombre de stagiaires inscrits à cette formation serait inférieur à dix, (10) jours avant la date de début programmée, le Prestataire se réserve le droit d'annuler ladite formation sans qu'aucune pénalité de rupture ou de compensation ne soit due entre les parties pour ce motif.

Toutefois, dans le cas où cette condition de nombre ne serait pas remplie, l'action de formation pourra être reportée à une date ultérieure qui sera communiquée par le Prestataire.

Néanmoins, faute du report de la formation à une date ultérieure et de réalisation partielle de la formation, la résiliation de l'inscription entraînera le remboursement de toute somme versée par le Client au titre de l'inscription dans un délai de quatorze (14) jours suivant la notification (date de première présentation) de la résiliation à l'élève.

En cas de réalisation partielle de la formation du fait du Prestataire, la facturation se fera au prorata temporis des heures réalisées par rapport au nombre d'heures prévues.

## **8\_ Résiliation du fait du prestataire**

Le contrat peut être résilié unilatéralement par le prestataire pour un motif impérieux et légitime. Ces motifs justifient d'une rupture immédiate du contrat de scolarité ou de la convention de formation, sans préavis et conformément au règlement intérieur.

Sont considérés comme motif impérieux et légitime, le non-respect du règlement intérieur et en particulier de la discipline et de l'assiduité, l'exclusion de l'élève ou le non-respect des conditions de règlement de l'article 5 des présentes conditions générales de vente.

Le prestataire fait part de la résiliation du contrat ou de la convention de formation par lettre recommandée avec avis de réception adressée au Client et à l'Elève.

La lettre expose le motif de résiliation et comporte tout justificatif permettant d'apprécier le caractère impérieux et légitime du motif avancé.

La résiliation prend effet à la date de réception de la lettre. Dans ce cas, le montant total des prestations est dû ainsi que les droits d'inscription, de scolarité, d'examen, de concours ou de diplôme.

## **9\_ Résiliation du fait du client**

L'annulation ou la démission doit faire l'objet d'une lettre recommandée avec accusé de réception du client, à l'attention du Directeur du prestataire ou à défaut d'un courrier remis en main propre au Directeur du prestataire.

Les Frais d'inscription resteront acquis au prestataire en toute hypothèse.

### **9.1. Contrats individuels de formation**

(financement par le client à titre individuel)

#### **9.1.1. Résiliation immédiate pour motif légitime et impérieux ou cas de force majeure**

Est considéré comme motif légitime et impérieux justifiant une résiliation immédiate du contrat de scolarité par courrier recommandé avec accusé-réception :

- > Le décès de l'Elève.
- > Les cas de force majeure reconnus comme tels par les dispositions de l'article 1218 du Code civil et la jurisprudence des tribunaux français.

Le motif légitime et impérieux doit être dûment justifié, par écrit, dans les plus brefs délais et en tout état de cause, sur première demande de la Direction.

En cas de force majeure dûment reconnue, la résiliation prend effet à la date de réception de la lettre.

Les droits d'inscription, d'examen, de concours ou de diplôme, ne peuvent donner lieu à remboursement.

### 9.1.2. Autres motifs d'abandon de la formation

Dans les autres cas de résiliation, et sauf faute grave du prestataire, le contrat sera résilié de plein droit dans le délai de quinze (15) jours ouvrables suivant la première présentation de la lettre de notification.

Le responsable de la résiliation n'a aucune incidence sur le montant des retenues et des remboursements pouvant être effectués par le prestataire qui sont décrits dans l'article 9.1.3.

Les droits d'inscription, d'examen, de concours ou de diplôme, ne peuvent donner lieu à remboursement.

### 9.1.3. Retenues et Remboursement dans le cas d'une résiliation du contrat

**9.1.3.1.** Résiliation reçue par le prestataire avant le premier jour de formation : l'estimation des frais déjà engagés par le prestataire s'élève aux frais d'inscription supportés par le prestataire au titre de :

La création et le traitement administratif du dossier d'inscription et la saisie de toutes les données personnelles de l'Elève ainsi que de leur suppression.

Les frais et le temps passés par le personnel administratif salarié dans le cadre du processus de remboursement comptable (établissement d'un avoir et d'un chèque ou virement au titre du remboursement).

**9.1.3.2.** Résiliation reçue par le prestataire dans les trois mois suivants le premier jour du mois de la date de rentrée : l'estimation des frais déjà engagés par le prestataire s'élève aux frais d'inscription et à 30 % des frais de scolarité demandés. Cette retenue correspond aux frais suivants supportés par le prestataire :

Tous les frais décrits au paragraphe précédent, outre les frais suivants :

- > L'intégration de l'Etudiant dans une promotion, une section, une équipe et un groupe,
- > La planification de l'ensemble des enseignements
- > la création des attestations d'inscription, certificat de scolarité et carte étudiante nominative, de son portail internet, de son compte de courriel puis la suppression de l'élève de l'ensemble de ces environnements.
- > Les frais et le temps passés par le personnel administratif salarié dans le cadre du processus de remboursement comptable (établissement d'un avoir et d'un chèque ou virement au titre du remboursement).
- > L'impossibilité de remplacer l'élève car il n'y a plus de commission de recrutement, ce qui engendre un manque pour le prestataire.

**9.1.3.3.** Résiliation reçue par le prestataire après le 3<sup>ème</sup> mois et avant le 6<sup>ème</sup> mois suivants le premier jour du mois de la date de rentrée : l'estimation des frais déjà engagés par le prestataire s'élève aux frais d'inscription et à 70% des frais de scolarité. Cette retenue correspond aux frais supportés par le prestataire notamment au titre de :

Tous les frais décrits aux paragraphes précédents, outre les frais suivants :

- > Les frais, dont salaires et honoraires des personnels administratifs et des enseignants au titre des cours théoriques, des TP du premier semestre,
- > La gestion des stages
- > La gestion des notes

**9.1.3.4.** Résiliation reçue par le prestataire après le 6<sup>ème</sup> mois suivant le premier jour du mois de la date de rentrée : l'estimation des frais déjà engagés par le prestataire s'élève aux frais d'inscription et à la totalité des frais de scolarité. Cette retenue correspond aux frais supportés par le prestataire notamment au titre de :

Tous les frais décrits aux paragraphes précédents, outre les frais suivants :

- > Les frais, dont salaires et honoraires des personnels administratifs et des enseignants au titre des cours théoriques, des TP du second semestre,
- > La gestion des bulletins et des conseils de classe
- > La gestion de l'abandon en cours d'année administrativement et comptablement
- > Les frais informatiques pour ses espaces personnels déjà réglés
- > Les frais de photocopies pour l'élève qui sont déjà tirés.

**9.1.3.5. Cas particulier d'une résiliation pour la signature d'un contrat en alternance chez le prestataire ou l'un de ses membres associés**

Il n'y aura pas de retenue pour toute résiliation reçue par le prestataire avant la rentrée. Les frais d'inscription seront remboursés.

La retenue prise en compte pour toute résiliation reçue par le prestataire dans les trois mois suivants le premier jour du mois de la date de rentrée s'élève aux frais d'inscription.

La retenue prise en compte pour toute résiliation reçue par le prestataire après le 3<sup>ème</sup> mois et avant le 6<sup>ème</sup> mois suivants le premier jour du mois de la date de rentrée s'élève aux frais d'inscription et à 30% des frais de scolarité.

**9.2. Conventions de formation régies par l'article L. 6353-1 du code du travail**  
(financement par l'entreprise cliente et/ou un OPCO)

Le client fait part de son souhait de résilier le contrat par lettre recommandée avec avis de réception adressée au Responsable du site de formation et à son OPCO.

Le montant des prestations effectivement dispensées est dû, jusqu'à la date de résiliation et conformément le cas échéant aux conditions générales de paiement de l'OPCO.

Hors cas de force majeure, le client est en outre redevable d'une indemnité d'un montant égal à trente pour cent (30 %) du montant des prestations restant à réaliser jusqu'à la date d'expiration normale prévue au contrat.

Les droits d'inscription, d'examen, de concours ou de diplôme, ne peuvent donner lieu à remboursement.

**9.3. Contrats individuels de formation prévoyant un financement par un tiers public ou privé**

**9.3.1. Cas de Force Majeure**

Si, par suite d'un cas de force majeure dûment reconnue, l'élève est empêché de suivre la formation, le client peut résilier le contrat.

Le client fait part de son souhait de résilier le contrat par lettre recommandée avec avis de réception adressée au Responsable du Site de Formation et au tiers financeur. La lettre expose le motif de résiliation et comporte tout justificatif permettant d'apprécier la situation de force majeure alléguée.

En cas de force majeure dûment reconnue, la résiliation prend effet à la date de réception de la lettre. Dans ce cas, seul le montant des prestations effectivement dispensées est dû, jusqu'à la date de résiliation et conformément aux conditions générales de paiement du tiers financeur.

Les droits d'examen, de concours ou de diplôme, ne peuvent donner lieu à remboursement.

#### 9.3.2. Résiliation pour motif impérieux et légitime

Le contrat peut être résilié unilatéralement par le client pour un motif impérieux et légitime.

Le client fait part de son souhait de résilier le contrat par lettre recommandée avec avis de réception adressée au Responsable du site de formation et au tiers financeur. La lettre expose le motif de résiliation et comporte tout justificatif permettant d'apprécier le caractère impérieux et légitime du motif avancé.

En cas de motif impérieux et légitime dûment reconnu, la résiliation prend effet à la date de réception de la lettre. Dans ce cas, seul le montant des prestations effectivement dispensées est dû, jusqu'à la date de résiliation et conformément aux conditions générales de paiement du tiers financeur.

Les droits d'examen, de concours ou de diplôme, ne peuvent donner lieu à remboursement.

#### 9.3.3. Autres motifs d'abandon de la formation

Si le client annule ou interrompt la formation pour un motif autre que ceux exposés aux articles 8.3.1 et 8.3.2 ci-dessus, le montant des prestations effectivement dispensées est dû, jusqu'à la date de résiliation et conformément aux conditions générales de paiement du tiers financeur.

Le client est en outre redevable d'une indemnité d'un montant égal à trente pour cent (30 %) du montant des prestations restant à réaliser jusqu'à la date d'expiration normale prévue au contrat.

Les droits d'examen, de concours ou de diplôme, ne peuvent donner lieu à remboursement.

## **10\_Assiduité**

Quelles que soient les modalités de formation, la participation à la totalité des heures de formation organisées par le Prestataire dans le cadre de ses formations est obligatoire.

L'assiduité totale à la formation est exigée pour préparer dans de bonnes conditions le titre, diplôme ou certificat lié à la formation suivie.

Toute absence ne peut être qu'exceptionnelle et nécessitera un justificatif écrit.

Cependant, le manque d'assiduité du stagiaire, soit du fait du Client, soit du fait de ses préposés, sauf cas de force majeure, entraînera de plein droit la facturation au Client par le Prestataire d'une indemnité à titre de clause pénale d'un montant égal à 100 % du prix de formation (au prorata journalier).

Cette indemnité ne peut être imputée par l'employeur au titre de son obligation définie par l'article L.6331-1 du code du travail, ni faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par l'OPCO.

De plus, l'élève devra procéder au rattrapage des modules manqués.

## 11\_Satisfaction client - Réclamations

Le Responsable Qualité accueillera vos réclamations, qu'elles lui soient transmises :

- > par téléphone au 05 57 22 42 42
- > par courriel à qualite@talisnetwork.com
- > par courrier à Responsable Qualité, 58 rue de Marseille, 33 000 Bordeaux et s'engage à vous faire un retour sous quinze jours ouvrés.

Toutes les réclamations, qu'elles soient amiables ou judiciaires, relatives à l'exécution des prestations devront être formulées dans un délai d'une année à compter de la fin de la réalisation de la prestation.

## 12\_Responsabilité du prestataire

La responsabilité du prestataire vis-à-vis du Client ne saurait excéder en totalité le montant payé HT ou TTC par le Client au prestataire au titre des présentes conditions.

## 13\_Responsabilité du client

Afin de faciliter la bonne exécution des prestations le client s'engage à fournir au prestataire des informations et documents complets, exacts et dans les délais nécessaires sans qu'il soit tenu d'en vérifier le caractère complet ou l'exactitude et à avertir directement le prestataire de toute difficulté éventuelle relative à l'exécution des prestations. Plus largement, le client s'engage à mettre tous les moyens en œuvre dans le but de la bonne réalisation de la prestation et à ne pas gêner le déroulement des prestations, notamment des prestations collectives.

## 14\_Cessibilité et sous-traitance

### 14.1. Sous-traitance

Le prestataire se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie des prestations - auprès de toute personne, morale ou physique, étrangère à ses services ou à ses partenaires - qui lui sont confiées et ce sous son entière et seule responsabilité.

Le sous-traitant n'aura pas à être agréé expressément par le client mais devra se soumettre aux mêmes engagements que ceux stipulés aux présentes.

Par ailleurs, le prestataire recourant à la sous-traitance devra veiller à ce que le contrat de sous-traitance ne puisse en aucun cas venir entraver la jouissance paisible du client ou interférer avec la présente convention.

### 14.2. Intuitu personae - Cessibilité du contrat

Les inscriptions aux formations du Prestataire sont strictement personnelles. Tout transfert de l'inscription au profit d'un tiers est strictement interdit. La convention de formation professionnelle ou le contrat de scolarité sont incessibles par les parties, sauf accord exprès, écrit et préalable du cocontractant.

## **15 Information et publicité**

### **15.1. Travaux préparatoires et accessoires à la commande**

Tous les descriptifs, documents techniques, rapports préalables, devis ou tous autres documents remis à l'autre partie sont communiqués dans le cadre d'un prêt d'usage à seule finalité d'évaluation et de discussion de l'offre commerciale du Prestataire. Ces documents ne seront pas utilisés par l'autre partie à d'autres fins.

Le Prestataire conserve l'intégralité des droits de propriété matérielle et intellectuelle sur ces documents. Ils seront restitués au Prestataire dès la première demande.

### **15.2. Propriété intellectuelle**

Chaque partie s'engage à considérer toutes informations techniques, pédagogiques, didactiques, éducatives, documentaires, financières, commerciales et/ou juridiques, tout savoir-faire relatif à des études, des rapports, des produits ou des développements, des plans, des modélisations etc... qui lui seront remis par une autre partie comme étant la propriété industrielle et/ou intellectuelle de celle-ci et en conséquent à ne les utiliser que dans le cadre de l'exécution de la présent convention.

Les supports de formation, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, électronique, mise à disposition via toute plateforme collaborative et en particulier la plateforme Moodle et Teams...) sont protégés par la propriété intellectuelle et le droit d'auteur. Aucune reproduction, partielle ou totale, ne peut être effectuée sans l'accord exprès du Prestataire.

Le client s'engage également à ne pas faire directement ou indirectement de la concurrence au Prestataire en cédant ou en communiquant les supports de formation.

Ces informations ne pourront être communiquées ou rendues accessibles à des tiers, en tout ou en partie sans l'aval écrit préalable de son propriétaire.

Les parties ne s'opposeront aucun de leurs droits de propriété industrielle et/ou intellectuelle leur appartenant qui feraient obstacle à la mise en l'œuvre de la commande.

### **15.3. Confidentialité**

Les parties peuvent être amenées à s'échanger ou à prendre connaissance d'informations confidentielles au cours de l'exécution des présentes.

#### 15.3.1. Définitions

Sont considérées comme informations confidentielles toutes informations techniques, pédagogiques, didactiques, éducatives, documentaires, financières, commerciales et/ou juridiques, tout savoir-faire relatif à l'enseignement, à sa mise en pratique, à des études, des produits ou des développements, des plans, des modélisations et/ou produits couverts ou non par des droits de propriété intellectuelle, que ces informations soient communiquées par écrit, y compris sous format de schéma ou de note explicative, ou oralement.

#### 15.3.2. Obligations

Les parties s'engagent à considérer comme confidentielles l'ensemble des informations, telles que ci-dessus définies, communiquées volontairement ou non par l'autre partie ou dont le cocontractant aurait pris connaissance à l'insu de son partenaire.

La partie ayant pris connaissance de ces informations confidentielles ne pourra les communiquer, sous quelque forme que ce soit à quiconque.

Les parties s'engagent à prendre toutes précautions utiles pour éviter toute divulgation ou utilisation non autorisée.

### 15.3.3. Exceptions

Les obligations de confidentialité mentionnées ci-avant ne sauront s'appliquer aux informations dont la partie réceptrice peut démontrer qu'elles sont :

- > dans le domaine public au moment de leur divulgation,
- > déjà connue de la partie réceptrice au moment de la divulgation,
- > divulguées à la partie réceptrice par un tiers ayant le droit de divulguer ces informations,
- > ou enfin, développées indépendamment par la partie réceptrice.

### 15.3.4. Durée

Les obligations de confidentialité et de non-utilisation ci-avant développées resteront en vigueur pendant un délai de cinq (5) ans à compter du terme ou de la résiliation de la présente convention.

Le Prestataire met à disposition les moyens matériels strictement nécessaires à la formation (les moyens audiovisuels, les outils informatiques...). Il est entendu que les outils pédagogiques sont mis à la disposition des élèves uniquement aux fins de formation, ce qui exclut toute utilisation à des fins personnelles. En conséquence, le stagiaire s'interdit notamment d'introduire, dans quelque système informatisé que ce soit, des données qui ne seraient pas strictement liées et nécessaires à sa formation.

L'élève s'interdit de supprimer, modifier, adjoindre un code d'accès, mot de passe ou clé différent de celui qui a été mis en place ainsi que d'introduire dans le système des données susceptibles de porter atteinte aux droits patrimoniaux et extrapatrimoniaux du Prestataire et/ou de nuire au bon fonctionnement du Prestataire. De la même façon, il s'interdit de falsifier, dupliquer, reproduire directement ou indirectement les logiciels, progiciels, CD-Rom, DVD mis à sa disposition pour les besoins de la formation et/ou auxquels il aura accès ainsi que de transmettre de quelque façon que ce soit des données propres au Prestataire.

## **16\_Assurance**

Le client s'engage à ce que l'élève soit garanti au titre de sa responsabilité civile personnelle.

L'attestation d'assurance sera fournie au prestataire sur première demande et avant la première période de stage le cas échéant.

*Pour rappel, l'assurance responsabilité civile ne couvre que les dommages causés à un tiers. Si l'élève veut être protégé contre les dommages qu'il pourrait subir, il est alors utile de souscrire à une assurance scolaire étudiant facultative.*

## **17\_Divisibilité**

Dans l'hypothèse où l'une quelconque des dispositions des présentes conditions générales de vente serait considérée illégale ou nulle par une loi, un règlement ou une décision de justice revêtue de l'autorité de la chose jugée et émanant d'une juridiction ou un organisme compétent, ladite disposition serait considérée comme étant non écrite, toutes les autres dispositions des présentes conditions générales de vente conservant force obligatoire entre les parties.

## **18\_Données à caractère personnel**

Conformément aux lois et à la réglementation européenne en vigueur, vous disposez de droits d'accès, de rectification, d'effacement, de retrait de consentement, de limitation de traitement, d'opposition au traitement et de portabilité concernant vos données.

Le traitement des données à caractère personnel est nécessaire pour traiter votre demande et le cas échéant à l'envoi d'informations commerciales. Le prestataire s'engage, dans le cadre de ses activités et conformément à la législation en vigueur en France (Loi n° 78-017 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (dite Loi Informatique et Libertés) et en Europe (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 (RGPD)), à assurer la protection, la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel des personnes bénéficiant des services et/ou produits du prestataire, ainsi qu'à respecter leur vie privée.

Le prestataire prend toutes les mesures raisonnables pour s'assurer de l'exactitude et de la pertinence des données personnelles au regard des finalités pour lesquelles elle les traite, conformément au Règlement européen sur la protection des données précité.

Les données personnelles que l'Elève nous a communiquées seront utilisées pour les finalités suivantes :

Gestion administrative et commerciale des inscriptions et de sa scolarité (sur le fondement de l'article 6(1)(b) du RGPD, le traitement des données personnelles étant nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie);

Pour satisfaire aux obligations légales ou réglementaires, ou pour faire suite aux exigences imposées par des contrôles de l'administration fiscale, à la demande d'un tribunal ou si la communication de ces données est nécessaire à la poursuite d'une enquête ou d'une procédure opposable au prestataire.

Envoi par le prestataire de newsletters et d'offres commerciales (sur le fondement de l'article 6(1)(b) du RGPD si l'Etudiant y consent.

Par ailleurs, le prestataire pourra communiquer les données personnelles :

- aux filiales de Talis Education Group et plus généralement aux autres entités du groupe, aux partenaires commerciaux, afin que ces dernières puissent lui transmettre des newsletters et offres commerciales et notamment des informations sur leurs propres programmes de formation (sur le fondement de l'article 6(1)(a) du RGPD);
- à l'association des anciens afin que cette dernière l'intègre dans son annuaire des anciens élèves et transmette des informations et invitations pour les événements qu'elle organise (sur le fondement de l'article 6(1)(a) du RGPD).
- Si l'Elève ne souhaite plus recevoir les newsletters ou des emailings émanant des autres écoles et entités de Talis Education Group, l'Elève peut le notifier au prestataire par mail ou courrier recommandé.

Il convient de rappeler que les données personnelles sont susceptibles d'être transférées en dehors de l'Espace Economique Européen (EEE). Toutefois, le prestataire a pris les précautions appropriées, notamment en utilisant les clauses contractuelles types adoptées par la Commission Européenne pour le contrat de transfert des données personnelles et qui sont disponibles sur simple demande, pour que vos données personnelles restent protégées.

Le prestataire ne conserve pas les données à caractère personnel des Elèves et Clients au-delà de la durée nécessaire pour atteindre la finalité du traitement, tout en respectant les limites légales et réglementaires applicables ou une autre durée compte tenu des contraintes opérationnelles telle qu'un management efficace de la relation avec les clients et/ou les élèves

et les réponses aux demandes en justice ou des autorités de contrôle dont le prestataire dépend.

Conformément à la réglementation européenne en vigueur, les élèves et les clients disposent des droits suivants :

- > droit d'accès (article 15 RGPD) et de rectification (article 16 RGPD), de mise à jour, de complétude des données des utilisateurs
- > droit d'effacement des données des utilisateurs à caractère personnel (article 17 du RGPD),
- > droit de retirer à tout moment un consentement (article 13-2c RGPD),
- > droit à la limitation du traitement des données des utilisateurs (article 18 RGPD),
- > droit d'opposition au traitement des données des utilisateurs (article 21 RGPD),
- > droit à la portabilité des données que les utilisateurs auront fournies, lorsque ces données font l'objet de traitements automatisés fondés sur leur consentement ou sur un contrat (article 20 RGPD).

Si vous souhaitez savoir comment le prestataire utilise vos données personnelles, demander à les rectifier ou s'opposer à leur traitement, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des données (DPO) par mail à [dpo@talisnetwork.com](mailto:dpo@talisnetwork.com) . Dans ce cas, vous devez indiquer les données personnelles que vous souhaitez voir corriger, mettre à jour ou supprimer, en vous identifiant de manière précise avec une copie d'une pièce d'identité (carte d'identité ou passeport). Les demandes de suppression de vos données personnelles seront soumises aux obligations qui sont imposées au prestataire par la loi, notamment en matière de conservation ou d'archivage des documents.

Le prestataire répond à la personne ayant fait l'usage d'un des droits susvisés dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande. Ce délai peut néanmoins être prolongé de deux mois, compte tenu de la complexité et du nombre de demandes. Dans cette hypothèse, le prestataire informera la personne concernée de cette prolongation dans le délai d'un mois à compter de la réception de la demande. Lorsque la personne concernée formule sa demande sous une forme électronique, les informations sont fournies par voie électronique lorsque cela est possible et à moins qu'elle ne demande qu'il en soit autrement. En cas de refus du responsable du traitement de donner suite à la demande d'information formulée par la personne concernée, ce dernier précise les motifs de ce refus. La personne concernée a la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés ou de l'autorité de contrôle de l'État membre de l'Union européenne dans lequel elle réside et de former un recours juridictionnel.

## **19\_Notifications**

Dans tous les cas où les présentes Conditions Générales d'Inscription prévoient l'envoi d'un courrier recommandé avec avis de réception, il est précisé que ce courrier recommandé doit être un courrier recommandé en version papier et non un courrier recommandé électronique.

## **20\_Dispositif de médiation des litiges de consommation**

Conformément aux articles du code de la consommation L611-1 et suivants et R612-1 et suivants, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente et/ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès du service qualité du prestataire, le Client pourra recourir gratuitement à la médiation. Il contactera l'Association Nationale des Médiateurs (ANM) soit par courrier au 2 rue de Colmar 94 300 Vincennes (en précisant obligatoirement son numéro de téléphone et/ou son adresse mail) soit par e-mail en remplissant le formulaire de

saisine en ligne à l'adresse <https://www.anm-conso.com>. Pour plus d'informations, le client peut contacter l'ANM par téléphone 01 46 81 20 95, du lundi au vendredi de 9h30 à 12h00. Le site internet [www.economie.gouv.fr/mediation-conso](http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso) comporte également toutes informations utiles en cas de litige transfrontalier.

## **21\_Droit applicable et litiges**

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français. Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Les parties conviennent d'épuiser toutes les solutions amiables concernant l'interprétation, l'exécution ou la réalisation des présentes.

Tous litiges qui ne pourraient être réglés à l'amiable seront de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce ou du Tribunal Judiciaire du siège social du prestataire.

Toutes les réclamations, qu'elles soient amiables ou judiciaires, relatives à l'exécution des prestations devront être formulées dans les délais légaux à compter de la fin de la réalisation de la prestation.