

Conditions Générales de Vente - Formations à Distance

Ces conditions générales de vente ont été pensées pour vous accompagner dans votre processus d'achat. Vous êtes sur le point d'acheter une des formations de la société ISTAS – Groupe TempusFormations et en le faisant vous avez décidé de prendre un nouveau cap dans votre vie. Une fois la lecture de ces conditions générales achevée, vous pourrez confirmer en bas de ce document votre inscription à la formation. Cette étape est donc la dernière qui vous sépare des quelques entrepreneurs chanceux ayant réussi dans le monde de la formation professionnelle.

Article 1 : Acceptation des conditions générales de vente

Quand vous validez votre commande, vous déclarez accepter pleinement et sans réserve les présentes conditions générales de vente.

Article 2 : Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les transactions conclues par le biais des sites Internet du réseau de l'entreprise ISTAS – Groupe TempusFormations. **La société ISTAS – Groupe TempusFormations** se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales, sans qu'il ne soit nécessaire d'informer ou d'obtenir l'accord de qui que ce soit.

Les conditions générales applicables seront celles en vigueur au moment de la livraison des produits ou services. De fait de la nature même du réseau Internet ainsi que des éventuelles opérations de maintenance et de développement, La société ISTAS – Groupe TempusFormations ne peut en garantir la disponibilité, et ne peut donc de ce ne fait, pas être tenu responsable d'indisponibilité et/ou de dysfonctionnements, bien qu'il vous soit possible de les signaler. L'utilisateur utilisant les sites de **La société ISTAS – Groupe TempusFormations** sous sa seule et entière responsabilité, aucune action ne pourra être engagée à l'encontre de l'entreprise La société ISTAS – Groupe TempusFormations qui ne pourrait en aucun cas être tenu responsable de tout préjudice qu'il soit matériel (y compris pertes de données, de logiciels, de programmes...) ou financier. Est considéré comme « client » toute personne physique ou morale réalisant auprès de **La société ISTAS – Groupe TempusFormations** une commande validée via notre plateforme de paiement sécurisée, par chèque ou en numéraire. L'unique version de ce document impliquant un accord contractuel est celle disponible, à jour, sur le site istas.fr

Article 3 : Public concerné

La société ISTAS – Groupe TempusFormations a pour vocation de proposer un éventail de produits et services tous. Ces outils, formations, et autres produits et services visent à remplir notre objectif : la formation en ligne pour tous.

Article 4 : Modalités d'inscription et documents contractuels

Toute commande formulée par écrit (sur bulletin d'inscription papier, email ou fax) ou validée sur notre site internet est ferme et définitive et emporte l'adhésion pleine et entière du Client aux présentes CGV. Le Client s'engage donc à être présent aux dates, heures et lieux prévus. La commande doit nécessairement indiquer les coordonnées du Client (nom, prénom, adresse, raison sociale le cas échéant) et la formations choisie (titre et date). Pour toute inscription, une confirmation d'inscription et une convention de formation ou contrat de formation en 2 exemplaires sont adressées au Client, dont un exemplaire à retourner par le Client à l'Organisme de Formation signé et, le cas échéant, revêtu du cachet de l'entreprise. L'Organisme de Formation fournira à chaque participant une convocation précisant les horaires exacts et le lieu de formation. Le lieu de formation indiqué sur les supports de communication n'est pas contractuel. En fonction des salles disponibles, l'Organisme de formation peut convoquer les participants à une autre adresse dans le même secteur géographique. Dans les 7 jours ouvrés qui suivent la fin de la formation, l'Organisme de formation adresse aux personnes indiquées par le Client lors de la commande, la facture de formation ainsi que les attestations de participation. Il appartient au Client de vérifier l'imputabilité de l'action de formation.

Article 5 : Propriété Intellectuelle

Les sites Internet, les produits et services de **La société ISTAS – Groupe TempusFormations** dans leur intégralité, tant dans leur présentation que dans leur contenu (dans sa totalité ou de manière séparée) direct ou indirect, quelle qu'en soit la forme, sont protégés par les lois en vigueur sur la propriété intellectuelle et/ou industrielle. Toute reproduction, et/ou diffusion et/ou communication, et/ou représentation et/ou réutilisation, et/ou adaptation, que cela soit de manière partielle ou intégrale, sous quelque forme que ce soit, tout enregistrement, qu'il soit sous format audio et/ou vidéo, sont interdits, sauf autorisation expresse préalable de La société ISTAS – Groupe TempusFormations ou de ses ayants droits, et dans le cas contraire sont donc constitutifs de contrefaçon et passible à ce titre des sanctions prévues par la loi.

Article 6 : Commande

Le client déclare avoir pris connaissance de l'ensemble des présentes Conditions Générales de Vente, et le cas échéant des Conditions Particulières de Vente liées à un produit ou à un service, et les accepter sans restriction ni réserve. Le client reconnaît qu'il a bénéficié des conseils et informations nécessaires afin de s'assurer de l'adéquation de l'offre à ses besoins. Le client déclare être en mesure de contracter légalement en vertu des lois de son pays ou valablement représenter la personne physique ou morale pour laquelle il s'engage. Il se porte fort du respect de ces CGV pour l'ensemble de son organisation. Sauf preuve contraire les informations enregistrées par la Société constituent la preuve de l'ensemble des transactions. Toute commande passée sur un site appartenant à **La société ISTAS – Groupe TempusFormations** l'acceptation intégrale et sans réserve des présentes conditions générales de vente. Un accusé de réception de commande est adressé au client dès réception du courriel. **La société ISTAS – Groupe TempusFormations** fait ensuite parvenir en double exemplaire une convention de formation professionnelle ou un contrat de formation tel que prévue par la loi. L'acheteur confirme sa commande à **La société ISTAS – Groupe TempusFormations** en retournant la convention de formation ou le contrat de formation signé par ses soins et portant son cachet commercial s'il s'agit d'une entreprise. Certaines prestations nécessitent un devis préalable. Le devis établi par **La société ISTAS – Groupe TempusFormations** est valable jusqu'à un mois avant la date d'entrée prévisionnelle en formation. Tout devis accepté, devra porter la mention "Bon pour accord" et la signature de l'acheteur ou du représentant légal (pour une personne morale) ainsi que le cachet commercial (pour les entreprises). Avant de signer la convention ou le contrat de formation, l'acheteur doit s'assurer que les prestations de formation détaillées dans le programme de formation annexé à la convention ou au contrat de formation correspondent à ses besoins

Article 7 : Prix

Les prix sont indiqués en euros hors TVA, hors frais de port et de traitement de votre commande.

Le prix peut être modifié à tout moment. Toutefois, le tarif appliqué à une commande sera celui annoncé au moment de la commande. Les éventuels autres droits et taxes, quel qu'ils soient (douane, importation, taxes locales ou d'Etat, etc...) resteront le cas échéant en intégralité à la charge du client qui déclare accepter cela sans réserve ainsi que le fait de devoir effectuer par ses propres soins, et sans aucune intervention ni implication de La société ISTAS – Groupe TempusFormations toutes les démarches légales nécessaires déclaratives et de paiement auprès des autorités compétentes. Cette règle étant aussi valable pour les éventuelles demandes de type « détaxe ».

Article 8 : Paiement

Paiement personnel : Le paiement est exigible immédiatement à la commande. Le client peut effectuer le règlement chèque bancaire ou virement bancaire.

En cas de paiement par chèque, le chèque devra être établi à l'ordre de **La société ISTAS – Groupe TempusFormations**, et envoyé à l'adresse ci-dessous :

Société ISTAS – Groupe TempusFormations, 30, rue de Lattre de Tassigny 67300 SCHILTIGHEIM

Le chèque sera encaissé, sauf accord exceptionnel confirmé par le vendeur. Sauf accord spécifique et/ ou offre spéciale d'échelonnement de paiement communiqué au préalable et/ou confirmé par écrit par un représentant habilité par **La société ISTAS – Groupe TempusFormations**, l'inscription à un service et/ou la commande d'un produit sera réputée définitive à l'encaissement par **La société ISTAS – Groupe TempusFormations** de l'intégralité du tarif public toutes taxes comprises, ce qui en sera l'élément déclencheur de livraison.

Cet encaissement devant intervenir au plus tard 15 jours avant le début effectif concernant les services. Dans le cas contraire, **La société ISTAS – Groupe TempusFormations** se réserve le droit, par simple notification écrite et sans préavis ni formalité, de libérer la place pour un autre participant, sans que cela ne donne lieu à aucun remboursement en faveur du client.

- **Prise en charge par l'entreprise /autofinancement** Les factures sont payables, sans escompte et à l'ordre de l'entité La société ISTAS – Groupe TempusFormations concernée à réception de la facture à l'issue de la prestation. En cas de non-paiement intégral d'une facture venue à échéance, après mise en demeure restée sans effet dans les 15 jours ouvrables, l'entité La société ISTAS – Groupe TempusFormations concernée se réserve la faculté de suspendre toute formation en cours et/ou à venir.
- **Règlement par Opc/subrogation de paiement** : En cas de financement par un Opérateur de Compétences (OPCO), son nom, le numéro d'adhérent et le numéro de dossier doivent être communiqués à La société ISTAS – Groupe TempusFormations par le Client à la signature de la convention de formation. L'accord de l'OPCO devra être transmis à La société ISTAS – Groupe TempusFormations avant le premier jour de la formation, à défaut le Client sera facturé de l'intégralité du coût du stage. Le cas échéant, l'acheteur s'engage à payer à La société ISTAS – Groupe TempusFormations le complément entre le coût de la formation indiqué sur la convention de formation et le montant pris en charge par l'OPCO ou tout autre organisme.
- **Mobilisation du compte Personnel de formation et paiement- 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 financeur le cas échéant. Aucun paiement relatif à la formation ne peut être réclamé par l'Organisme de formation au Stagiaire en dehors de la Plateforme.
Versement du reste à charge : 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.
Modalité de paiement du reste à charge : 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. Le Titulaire de compte s'engage, dans le cadre du financement de sa formation au titre du CPF, à acquitter le reste à payer exclusivement via la Plateforme. En cas d'impossibilité de paiement par carte bancaire, le Titulaire du compte peut prendre contact avec le service de gestion de la CDC, en utilisant le formulaire de contact mis à disposition dans son Espace personnel.
Remboursement du reste à charge : Conformément à l'article 4 des présentes, un remboursement du reste à charge sera effectué dans un délai maximum de 30 (trente) jours calendaires à compter de l'annulation de la formation, par crédit de la carte bancaire utilisée lors du paiement initial.

Remboursement des sommes induites versées au titulaire du compte CPF : Le calcul des droits du Titulaire de compte et l'alimentation de son compte peuvent générer des indus. Ces indus peuvent notamment être la conséquence d'une erreur de la Caisse des dépôts et consignations ou d'un Financeur, de déclarations tardives ou inexactes de Titulaires de compte, d'omissions de sa part ou encore de fraudes. Lorsque la Caisse des dépôts et consignations constate le versement d'un indu au Titulaire de compte, elle peut, qu'elle qu'en soit l'origine, prendre une décision de récupération d'indu, motivée et notifiée au Titulaire, lui indiquant le motif, le montant des sommes réclamées ainsi que la date du ou des versements indus. En cas de décision de récupération d'indu, le remboursement est réalisé par retenue sur les sommes présentes ou à venir, mentionnées sur le Compte Personnel de Formation du Titulaire, sauf à ce que l'indu ait été remboursé par paiement du Titulaire de compte. En l'absence de contestation de l'indu ou en cas de rejet de celle-ci, la Caisse des dépôts et consignations procède à la retenue sur le compte du Titulaire, après l'avoir mis en demeure de payer et si cette mise en demeure est restée sans effet. Dès notification de la décision de récupération d'indu, le Titulaire du compte peut présenter dans un délai d'un (1) mois ses observations écrites ainsi que tout document utile, en cas de contestation, conformément à l'article 13 des CG.

En tout état de cause, la société ISTAS – Groupe TempusFormations ne saurait-être tenue responsable, de quelque manière que ce soit, des aléas et dysfonctionnements rencontrés au travers de la plateforme <https://www.moncompteformation.gouv.fr/>.

Article 9 : Utilisation

Le e-learning consiste à dispenser de manière individualisée des formations à distance par l'utilisation d'un ou plusieurs modules de formation dans un espace électronique sécurisé.

Dans ce cadre, **la société ISTAS – Groupe TempusFormations** consent alors au Client :

- L'ouverture d'un accès au service de la plateforme de la société ISTAS – Groupe TempusFormations, au profit de l'utilisateur défini comme toute personne physique titulaire d'un compte d'ouverture de session utilisateur lui permettant d'accéder au(x) dit(s) module(s),
- Un nombre d'Utilisateurs défini au Contrat,
- Le droit d'accéder à la formation, à réception du Contrat/convention, **La société ISTAS – Groupe TempusFormations** transmet à l'adresse électronique de l'Utilisateur un identifiant et un mot de passe lui offrant un droit d'accès à la formation e-learning prévue au Contrat/convention. Sauf mention contraire, ce droit est concédé à compter de l'accusé de réception de l'e-mail de confirmation d'accès adressé par **La société ISTAS – Groupe TempusFormations** et jusqu'à date de fin de formation, date au-delà de laquelle l'accès sera

désactivé. Aucune annulation du Contrat ne pourra être acceptée à compter de la date où l'Utilisateur aura fait usage de l'identifiant et du mot de passe lui permettant d'accéder à la plateforme.

Périmètre des Utilisateurs : Sauf conditions particulières expressément acceptées par **La société ISTAS – Groupe TempusFormations** visant notamment le cas de sociétés affiliées au sein d'un groupe de sociétés, les droits d'utilisation au(x) module(s) sont concédés au seul Client signataire du Contrat.

Droit d'usage personnel : L'identifiant et le mot de passe, livrés par voie électronique à l'Utilisateur, sont des informations sensibles, strictement personnelles et confidentielles, placées sous la responsabilité exclusive du Client. A ce titre, ils ne peuvent être ni cédés, ni revendus ni partagés. Le Client se porte garant auprès de **la société ISTAS – Groupe TempusFormations** de l'exécution de cette clause par tout Utilisateur et répondra de toute utilisation frauduleuse ou abusive des codes d'accès. Le Client informera sans délai **la Société ISTAS – Groupe TempusFormations** de la perte ou du vol des clés d'accès. En cas de violation de la clause d'inaliénabilité ou de partage constatés des clés d'accès, **La société ISTAS – Groupe TempusFormations** se réserve le droit de suspendre le service, sans indemnité, sans préavis, ni information préalable.

Article 10 : Délai de rétractation

Conformément à l'article Article L121-21 du code de la consommation, le client dispose d'un délai de 14 jour calendaire à compter de la date d'achat pour un service ou de la date de réception pour un produit, pour exercer son droit de rétractation. S'il souhaite exercer ce droit, le client devra rédiger une déclaration exprimant sans ambiguïté sa volonté de se rétracter et l'envoyer à La société ISTAS – Groupe TempusFormations par lettre recommandée avec accusé de réception. Le remboursement sera effectué par La société ISTAS – Groupe TempusFormations les délais légaux prévus dans le code de la consommation. Passé ce délai légal, les sommes dues par La société ISTAS – Groupe TempusFormations seront automatiquement majorées aux taux légaux stipulés dans le code de la consommation. Toutefois, s'il est responsable de la dépréciation des biens qu'il a reçu du fait de manipulations de ces biens qui n'étaient pas nécessaires pour en établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement, le droit de rétractation sera écarté. Par ailleurs, tous types d'avantages, d'offres promotionnelles, de quelque nature qu'ils soient, qui seraient liés à l'achat d'origine pour lesquels le client ferait valoir son droit à rétractation seront automatiquement annulés. En tout état de cause, ce droit ne pourra être exercé pour un service exécuté ou dont l'exécution a commencé.

Par ailleurs, La société ISTAS – Groupe TempusFormations ne procédera à aucun remboursement dans les cas suivants, à quelque moment que ce soit, et pour quelque motif que ce soit :

- Absence lors de la délivrance du service
- Demande d'annulation au cours de la délivrance du service

Certains des produits et services proposés ne sont pas soumis à ce droit de rétractation. L'article L121-20-2 du code de la consommation écarte ou exclut notamment

- Les services de formation (en ligne ou sous format CD/DVD) basés sur des enregistrements audio et vidéo,
 - Les prestations de service tel que le consulting marketing si la prestation a démarré dans les 7 jours suivant signature du contrat.
- Pour que nos clients n'aient aucun souci à se faire, nous avons donc pris dès le premier jour, la décision suivante : tous nos produits et services sans exception bénéficient d'une garantie de satisfaction. (Nous voulons être absolument certains que tous nos clients sont ravis d'avoir travaillé avec nous et atteignent leurs objectifs.) Cependant, cette garantie est différente selon le produit. Par conséquent, les conditions indiquées ci-dessous sont remplacées par celles précisées sur votre page de commande pour un produit donné, car les promesses faites sur cette page de commande sont prioritaires par rapport aux conditions ci-dessous.

Article 11 : Protection des données personnelles

Conformément à la Loi Informatique et Libertés N° 78-17 du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles qui le concerne. Le client reconnaît avoir pris connaissance de la politique de protection des données personnelles et consent à ce que ses données soient collectées et utilisées, sachant que celles-ci seront traitées de manière strictement confidentielle. En saisissant ses informations et ses coordonnées sur l'un des sites du réseau de **La société ISTAS – Groupe TempusFormations**, le client reconnaît accepter recevoir des informations/publications de la part de la société par email, courrier ou téléphone, et accepter de recevoir la newsletter. Il est libre de se désinscrire à tout instant. Il suffit pour cela de cliquer sur le lien présent à la fin des emails. **La société ISTAS – Groupe TempusFormations** informe le client qu'il peut être effectué sur l'ensemble des sites un suivi de la fréquentation. Pour cela, recours peut être fait à des outils tels que Google Analytics, Xiti, ou encore Google Optimiseur de site, cette liste étant non exhaustive. Ces données, non nominatives, permettent d'améliorer l'expérience d'utilisation des sites Internet, et de personnaliser les sites en fonction des demandes fréquentes des utilisateurs. Les pages de confirmation et conversion des formulaires sont en général équipées du dispositif Google Optimiseur de Site afin de mesurer leur efficacité et le niveau d'intérêt des prospects et clients. Le client a la possibilité de consulter sur le lien suivant, les Règles de confidentialité de Google Optimiseur.

Par l'acceptation des présentes conditions générales, le client et/ou participant et/ou souscripteur et/ou utilisateur consent implicitement à ce qu'il puisse être filmé, photographié et enregistré durant les événements organisés par **La société ISTAS – Groupe TempusFormations**. Toutefois, conformément aux dispositions légales stipulées dans le cadre du droit à l'image et de la protection de la vie privée : Avant toute diffusion d'une image de la personne dans un cadre privé, La société ISTAS – Groupe TempusFormations devra obtenir son accord écrit en précisant à quelle date et à quel endroit elle a été réalisée. Cet accord sera donné pour un usage précis et ne pourra être global. Un nouvel accord devra être obtenu pour chaque rediffusion d'une image dès lors que le but sera différent de celui de la première diffusion.

Article 12 : Limitations et / ou exclusions de responsabilité

Le client et/ou participant et/ou souscripteur et/ou utilisateur déclare reconnaître et/ou exprimer et/ou accepter et /ou approuver sans réserve que :

- Tout type de contenu délivré par **La société ISTAS – Groupe TempusFormations**, sous quelque forme qu'il soit (idées, concepts, stratégies, conseils, etc...) ne donne lieu à aucune promesse ni garantie, de quelque nature qu'elles soient (résultats, gains, bénéfices, succès, performance, etc...)
- **La société ISTAS – Groupe TempusFormations**, ses représentants légaux, les représentants habilités de **La société ISTAS – Groupe TempusFormations**, ses partenaires, ses fournisseurs ne sont pas responsables ou porteur d'une quelconque promesse ni garantie.

- Qu'en connaissance de ces informations il a conscience que certains exercices qui lui seront proposés peuvent comporter des risques selon son niveau de condition physique et de santé et qu'il est seul responsable et totalement libre de la décision de participer, de poursuivre et/ou d'arrêter à tout moment de pratiquer les exercices.
- Il est donc seul responsable de son degré de participation/d'implication, de ses décisions, actions et résultats.
- Qu'il ne cherchera d'aucune manière à rendre **La société ISTAS – Groupe TempusFormations**, ses représentants légaux, ses partenaires, ses affiliés, ses fournisseurs, les personnes habilités de **La société ISTAS – Groupe TempusFormations** responsables de son degré de participation/d'implication, de ses décisions, actions ou résultats.
- **La société ISTAS – Groupe TempusFormations** ne saurait être tenu responsable, sous aucune circonstance, de toute perte ou de tout dommage causé ou supposé causé en relation avec l'utilisation de ses conseils, produits ou services, quel qu'il soient et sous quelque forme que ce soit.
- **La société ISTAS – Groupe TempusFormations** ne propose aucun conseil professionnel de type médical, psychologique ou financier et que tout type de contenu délivré par **La société ISTAS – Groupe TempusFormations**, sous quelque forme qu'il soit (idées, concepts, stratégies, conseils, etc...), ne peut se substituer à l'avis et/ou l'intervention d'un professionnel dûment habilité par un diplôme reconnu par les autorités compétentes. De ce fait, **La société ISTAS – Groupe TempusFormations**, ses représentants légaux, ses partenaires, ses affiliés, ses fournisseurs, les personnes habilités de/par **La société ISTAS – Groupe TempusFormations** ne peuvent en aucun cas être tenus responsables, de quelque manière que ce soit, de dommages de quelque nature qu'ils soient (dommages corporels, financiers, maladies, décès, etc...)
- En tout état de cause, la responsabilité de **La société ISTAS – Groupe TempusFormations**, de ses représentants légaux, ses partenaires, ses affiliés, ses fournisseurs, les personnes habilités de **La société ISTAS – Groupe TempusFormations**, serait le cas échéant contractuellement limitée, à un dédommagement qui ne pourrait être supérieur aux montants engagés pour l'achat du bien ou service, qu'il s'agisse de dommages (même corporels) ou de pertes subis ou autres causes.
- Qu'il soit de sa seule et entière responsabilité de se couvrir pour les risques potentiels, sachant que **La société ISTAS – Groupe TempusFormations** n'est pas souscripteur d'une assurance pour soins médicaux, et/ou préjudices corporels et/ou invalidité.

Article 13 : Affiliation et recommandations

Au sein de nos newsletters, communications, et formations, nous pouvons être amenés à vous recommander des outils, sites internet, produits, ou prestataires de service pouvant vous apporter un complément utile à nos formations.

Quand c'est le cas, nous sommes généralement partenaires des entreprises qui commercialisent ces produits ou services – nous touchons donc une commission si vous décidez d'acheter ces produits ou services sur notre recommandation.

Article 14 : Droit applicable

Toutes les clauses figurant dans les présentes conditions générales de vente, ainsi que toutes les opérations d'achat et de vente qui y sont visées, seront soumises au droit français.

Article 15 : Informations sur La société ISTAS – Groupe TempusFormations

La société ISTAS – Groupe TempusFormations est une société par actions simplifiées dont le siège social est situé à : 30, rue de Lattre de Tassigny 67300 SCHILTIGHEIM, immatriculée sous le n ° 52005737300059

Article 16 : Réclamations, compétence d'attribution

Toute réclamation du Client devra être formulée par écrit à l'Organisme de formation à l'adresse suivante : **Société ISTAS – Groupe TempusFormations**, 30, rue de Lattre de Tassigny 67300 SCHILTIGHEIM qui s'efforcera d'y répondre dans les meilleurs délais.

Toute contestation qui n'aurait pas été réglée à l'amiable sera portée devant les tribunaux de Strasbourg