

Conditions générales de vente ITSRA – Institut de Travail Social de la Région Auvergne

1. CHAMP D'APPLICATION

Les Conditions Générales de Vente (ci-après « Conditions Générales » ou CGV) décrites ci-dessous ont pour objet de régir l'ensemble des relations contractuelles entre l'Institut de Travail Social de la Région Auvergne - ITSRA, dont le siège est situé à CLERMONT-FERRAND (63000), 62, avenue Marx Dormoy, inscrit au répertoire SIRENE sous le n°491 827 028 – SIRET 491 827 028 00011 (ci-après dénommée « ITSRA ») et toute personne souhaitant suivre une formation auprès de l'ITSRA (ci-après dénommée « le Client » ou « le Stagiaire ») et/ou toute personne finançant pour le compte d'un ou plusieurs Stagiaire une ou plusieurs formations dispensée(s) par l'ITSRA (ci-après dénommée « le Client »).

Le Client de l'ITSRA peut être :

- Soit la personne physique qui achète une formation à titre individuel et à ses frais et/ou financée par un Organisme (OPCO, Pôle Emploi, CPF ...)
- Soit une personne morale qui achète une formation au bénéfice d'un ou plusieurs de ses salariés.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales et de toutes les informations listées à l'article L.221-5 du Code de la consommation. L'acceptation de devis de Services par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales.

Tout Contrat implique l'acceptation sans réserve par le Client et son adhésion pleine et entière aux présentes Conditions Générales qui prévalent sur tout autre document du Client, et notamment sur toutes conditions générales d'achat. Cette acceptation peut se faire soit en cochant une case après remplissage d'un dossier d'inscription ou autre formulaire, ou sur le devis.

Avant la conclusion du contrat, les présentes conditions de vente ont été mises à la disposition du Client, comme visé aux articles L 441-3 et suivants du Code du Commerce.

Les Conditions Générales de Vente sont systématiquement communiquées à tout Client préalablement à la conclusion du contrat de fourniture des Services conformément aux dispositions des articles L 112-1 et L 112-2 du Code de la consommation.

Sauf dérogation formelle et expresse de l'Organisme de Formation, ces conditions prévalent sur tout autre document du Client, et notamment sur toutes conditions générales d'achat.

Le fait de s'inscrire et/ou de passer commande d'une prestation auprès de l'ITSRA implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes conditions générales de vente. Les présentes conditions générales de vente prévalent sur tout autre document du Client, et en particulier sur toutes les conditions générales d'achat du Client.

Les CGV peuvent, le cas échéant, être complétées par des conditions particulières rattachées à une offre spécifique commercialisée par l'Organisme de Formation.

L'ITSRA se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier les présentes conditions générales à tout moment.

2. OBJET DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de régir les conditions applicables aux prestations de formation dispensées par l'ITSRA à ses Clients.

L'offre de formations dispensées par l'ITSRA est décrite sur le Site Internet <http://itsra.net/> et/ou dans les documents de présentation papier ou numérique (type plaquette) établis par l'ITSRA et communiqués à toute personne qui en fait la demande. Le nom de la formation, le type de certification, le contenu et les conditions d'accès (notamment conditions de diplôme, d'expérience, phase de sélection ...) y sont précisées.

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble des prestations proposées par l'ITSRA à ses Clients à savoir :

- La prestation de sélection à la formation souhaitée par le Stagiaire, préalable nécessaire à l'inscription à certaines formations. La liste des formations soumises à sélection préalable est accessible sur le Site Internet <http://itsra.net/> ;
Il est à noter que la prestation de sélection peut donner lieu au règlement par le Client de frais de sélection
- La prestation de formation. Il est à noter que la prestation de formation peut donner lieu au règlement, par le Client ou par un organisme tiers (type OPCO, CPF, Pôle Emploi ...), de droits d'inscription à la formation choisie et de frais de scolarité ou de frais annexes ou de frais formation.

Les présentes conditions générales de vente sont complémentaires aux documents suivants qui ont valeur contractuelle entre les parties :

- Le Devis établi par l'ITSRA à la demande du Client préalablement à l'inscription à une formation ;
- Le Contrat ou la Convention de formation, ou le cas échéant la Convention d'Apprentissage, établi en application des articles L.6353-1 et D.6353-1 du Code du travail. Il est précisé que les dispositions de ces conventions priment sur les présentes conditions générales de vente.

Les présentes conditions générales de vente régissent donc l'ensemble des prestations proposées par l'ITSRA à ses Clients et/ou apprenants.

3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes conditions générales de vente régissent l'ensemble des prestations proposées par l'ITSRA à ses Clients.

Ont valeur contractuelle les documents suivants :

- Le Devis établi par l'ITSRA à la demande du Client préalablement à l'inscription à une formation ;
- Le Contrat ou la Convention de formation, ou le cas échéant la Convention d'Apprentissage, établi en application des articles L.6353-1 et D.6353-1 du Code du travail. Il est précisé que les dispositions de ces conventions priment sur les présentes conditions générales de vente.

Certaines mentions particulières relatives notamment à la nature de l'action ou aux demandes spécifiques du Client seront précisées dans le Contrat.

Le Contrat précisera l'intitulé de la formation, sa nature, sa durée, les modalités pratiques de la formation et la sanction de la formation ainsi que son prix et les modalités de règlement, le cas échéant par le recours à des organismes tiers (financement public, CPF, OPCO, Pôle Emploi ...).

Seront joints au Contrat le calendrier et/ou autres documents en fonction de la nature de la prestation de formation.

Tout Contrat sera établi selon les dispositions légales et réglementaires en vigueur et plus précisément suivant les articles L 6353-1 et L 6353-2 du Code du travail.

4. DEFINITIONS

« **Client** » désigne toute personne physique ou morale pour laquelle l'ITSRA réalise une Formation.

« **Client non-professionnel** » désigne un Client personne physique qui entreprend une Formation à titre individuel et à ses frais, et qui conclut à ce titre un Contrat individuel avec l'ITSRA.

« **Contrat** » ou « **Contrat individuel** » ou « **Contrat de formation professionnelle** » ou « **Convention de formation professionnelle** » désigne le contrat conclu par le Client, qu'il soit professionnel ou non-professionnel, dans les conditions des articles L.6353-3 et suivants du Code du travail.

« **CGU** » désigne les conditions générales d'utilisation du Site Internet <http://itsra.net/> et de la plateforme ITSRANET.

« **Devis** » désigne le document émis par l'établissement, décrivant les conditions particulières relatives à la réalisation de la Formation et auquel les présentes CGV sont attachée.

« **Documentation** » désigne tous supports, brochures, outils, base de données et en général tous documents papiers ou numériques remis au Client et/ou au Stagiaire dans le cadre de la Formation.

« **Formation** » désigne toute prestation de formation dispensée par l'ITSRA qu'il s'agisse de formation initiale, de formation continue ou d'apprentissage.

« **Institut de Travail Social de la Région Auvergne** » ou « **ITSRA** » ou « **Organisme de Formation** » désigne l'association « Institut de Travail Social de la Région Auvergne », association déclarée loi 1901, identifiée au RNA sous le n°W632004489, et sous le numéro SIRET 491 827 028 00011, ayant son siège à CLERMONT-FERRAND (63000), 62, avenue Marx Dormoy. L'ITSRA est un organisme de formation enregistré sous le numéro de déclaration d'activité n°83630383963 auprès de la préfecture de la Région Auvergne Rhône Alpes.

« **Itsranet** » désigne la plateforme sécurisée, nécessitant une authentification avec un identifiant et un mot de passe, mise en place par l'ITSRA, permettant de s'inscrire aux formations dispensées par l'ITSRA et de régler les frais de sélection, d'inscription et/ou de formation lorsque lesdits frais sont supportés par le Client ou Stagiaire.

« **Site web** » désigne le site internet de l'ITSRA accessible à l'adresse URL suivante : « itsra.net ».

« **Stagiaire** » désigne toute personne physique qui participe à une Formation auprès de l'ITSRA.

« **Utilisateur** » désigne toute personne qui utilise le Site Internet de l'ITSRA et/ou la plateforme Itsranet.

5. INSCRIPTION A UNE FORMATION

5.1. Prérequis

L'ITSRA précise, pour chacune des formations dispensées auprès de l'ITSRA, les connaissances initiales requises ou prérequis nécessaires pour pouvoir s'inscrire à la formation choisie et pour suivre la formation dans des conditions optimales.

Il appartient au Client de s'assurer qu'il remplit, ainsi que l'ensemble des apprenants qu'il entend inscrire à une formation dispensée par l'ITSRA, les prérequis spécifiés sur le programme de formation correspondant.

L'ITSRA ne saurait être tenue pour responsable d'une éventuelle inadéquation entre la formation suivie et le niveau des participants.

5.2. Etablissement d'un Devis

Pour chaque formation dispensée par l'ITSRA, hormis les formations initiales, l'ITSRA établit un Devis au Client.

Dès lors que le Client a validé le Devis proposé par l'ITSRA, le Client peut procéder à son inscription dans les conditions visées à l'article 5.4, après passage, le cas échéant, de la phase de sélection, comme mentionné à l'article 5.3.

5.3. Phase d'admission ou de sélection

L'ITSRA précise, pour chacune des formations dispensées auprès de l'ITSRA, s'il est nécessaire de participer à une phase préalable de sélection ainsi que le coût de cette phase de sélection.

Cette phase de sélection, qui peut comprendre une épreuve écrite et/ou une épreuve orale, permet de sélectionner les candidats pouvant s'inscrire dans la formation choisie. Les critères d'admission sont mentionnés dans le règlement d'admission.

L'inscription à une formation nécessitant le passage des épreuves d'admission requiert l'inscription préalable aux épreuves de sélection.

Le Client n'est définitivement inscrit aux épreuves de sélection que lorsqu'il a été déposé l'entier dossier d'inscription et réglé le coût d'inscription aux épreuves de sélection dans les délais fixés par l'ITSRA pour chaque formation, délai indiqué sur le site Internet itsra.net, ainsi que sur les brochures d'information, et communiqué à toute personne qui en fait la demande.

Si le Client ne règle pas les frais de sélection, il ne pourra pas participer aux épreuves d'admission et sa candidature à la formation souhaitée ne pourra pas être retenue.

Sauf mention contraire, le règlement des le frais de sélection doit avoir lieu par carte bancaire ou chèque sur la plateforme itsranet.

5.4. Modalités d'inscription

Les modalités d'inscription varient en fonction de la formation choisie par le Client.

La personne souhaitant participer à une formation dispensée par l'ITSRA ou souhaitant inscrire l'un de ses salariés peut prendre contact avec l'ITSRA ou s'inscrire sur la plateforme itsranet.

Lors de l'inscription, une convention de formation professionnelle est régularisée entre l'apprenant et l'ITSRA. Conformément à l'article L6353-4 du Code du travail, le contrat précise les informations suivantes :

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

Il est précisé que si le Client est une personne physique qui entreprend une formation à titre individuel et à ses frais, le Contrat est conclu avant l'inscription définitive de l'apprenant et avant tout règlement de frais.

5.5. Droit de rétractation du Client

Si le Client est une personne physique qui entreprend une formation, à titre individuel et à ses frais, il dispose, dans les conditions de l'article L 6353-5 du Code du travail, d'un délai de 10 jours à compter de la signature du contrat de formation professionnelle pour se rétracter.

Le Client exerce son droit de rétractation par lettre recommandée avec accusé de réception adressé à l'ITSRA dans un délai de dix jours à compter de la signature du contrat.

Aucun paiement n'est perçu du Client avant l'expiration dudit délai de rétractation.

Cet article ne concerne que le Client est une personne physique qui entreprend une formation, à titre individuel et à ses frais.

6. **MODALITES DE FORMATION**

Les modalités pratiques de la formation figurent sur les brochures relatives à la formation ou sur le site internet de l'ITSRA.

Les formations ont lieu en présentiel sauf cas particulier.

A l'issue de la Formation, l'ITSRA remet au Client, sur simple demande de sa part, et si la formation suivie y est éligible, un certificat de réalisation ainsi qu'une attestation de fin de formation.

7. PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT

7.1. Prix

Les prix sont indiqués dans le catalogue de formation de l'ITSRA, sur le devis et/ou la convention de formation et/ou la proposition pédagogique et financière. Ils sont valables pendant 3 mois à dater de la proposition faite au Client.

Pour les formations pour lesquelles l'apprenant doit accomplir un certain nombre de formalités dont dépend son admission (dépôt de dossier de candidature, entretien, phase de sélection, épreuve écrite et orale ...), des frais de dossier et/ou d'inscription, non remboursables, sont dus par le Client.

Pour certaines formations, des droits d'inscription sont également dus.

7.2. Modalités de facturation et de paiement

Les modalités de facturation et de paiement sont précisées sur le devis et/ou la convention de formation et/ou la proposition pédagogique et financière.

La facture est établie après service fait ; à la fin de chaque semestre pour la formation continue et en début de formation pour la formation initiale.

Elle est adressée directement au Client ou peut être adressée à l'organisme financeur sous réserve qu'un accord de prise en charge de la part de cet organisme soit adressé à l'ITSRA avant le début de la formation.

En cas de défaut ou de refus de prise en charge de la part de l'organisme financeur, l'ITSRA facturera directement le Client lequel s'oblige à régler la Facture dans les délais mentionnés sur le bon de commande et/ou la convention de formation et/ou la proposition pédagogique et financière

Sauf mention contraire sur le bon de commande et/ou la convention de formation et/ou la proposition pédagogique et financière, le prix de la formation est payable en totalité à réception de la facture, sans escompte.

Si le Client est une personne physique qui entreprend une formation, à titre individuel et à ses frais, aucune somme ne lui est demandée avant l'expiration du délai de rétractation prévu à l'article L. 6353-5 du Code du travail. A l'expiration de ce délai, il sera demandé au Client de respecter l'échéancier de règlement inscrit dans le contrat ou la convention.

Les factures seront réglées :

- Par chèque bancaire à l'ordre de l'ITSRA,
- Par virement sur le compte bancaire de l'ITSRA dont les coordonnées figurent sur le Devis, le Contrat ou la Facture.

7.3. Prise en charge par un organisme financeur

Lorsque la formation est prise en charge par un organisme financeur, il appartient au Client :

- De faire la demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande et du paiement par l'organisme qu'il a désigné. A défaut, le Client sera redevable de l'ensemble des frais liés à la formation choisie ;
- D'indiquer sur le Devis, au moment de sa validation le fait.
- D'effectuer toutes les démarches lui incombant au cours de la formation

A défaut de prise en charge par un organisme financeur, l'apprenant s'oblige à régler l'ensemble des frais afférents à la formation qu'il aura choisie.

Si l'organisme financeur ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, le reliquat sera facturé au Client qui s'engage à le supporter.

L'ITSRA mentionne, sur le descriptif des formations dispensées, une liste non exhaustive des financements possibles. Il incombe au Client de faire les démarches nécessaires auprès des différents organismes financeurs pour obtenir le financement de sa formation. Il peut être accompagné par l'Unité de financement de l'ITSRA.

7.4. Retard de paiement

A défaut de paiement à l'échéance, des pénalités égales au taux directeur (taux Refi) semestriel de la Banque centrale européenne (BCE), en vigueur au 1^{er} janvier ou au 1^{er} juillet selon la date de la commande, majoré de 10 points, seront appliquées à compter du jour suivant la date de règlement portée sur la facture ou, à défaut, le 31^e jour suivant la date de réception des marchandises ou de la fin de l'exécution de la prestation de service.

Les pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire.

En outre, en application de l'article D. 441-5 du Code de commerce, en cas de retard de paiement, le débiteur sera de plein droit redevable, à l'égard de son créancier, outre des pénalités de retard, déjà prévues par la loi, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros.

Tout paiement qui est fait au Vendeur s'impute sur les sommes dues quelle que soit la cause, en commençant par celles dont l'exigibilité est la plus ancienne.

8. REGLEMENT INTERIEUR

L'ITSRA dispose d'un règlement intérieur disponible sur son site internet.

Le règlement intérieur de l'ITSRA est également remis à chaque apprenant lors de l'inscription et en tout état de cause préalablement à l'entrée en formation.

9. OBLIGATIONS DES PARTIES

9.1. Obligation de l'ITSRA

L'ITSRA est autorisée à sous-traiter pour partie ou totalement l'exécution des prestations objet du présent contrat.

L'ITSRA s'engage à réaliser la formation choisie par le Client et à fournir tout document de nature à justifier la réalité d'exécution de la formation.

9.2. Obligation du Client

Le Client s'engage à :

- Payer le prix de la formation ;
- Communiquer à l'ITSRA l'ensemble des documents et informations
- Participer effectivement à l'ensemble de la formation ;
- Informer l'ITSRA de toute absence et, au besoin, à en justifier.

10. ANNULATION – ABSENCE OU INTERRUPTION D'UNE FORMATION

10.1. Annulation par l'ITSRA

L'ITSRA se réserve le droit de reporter ou d'annuler une formation :

- pour des raisons pédagogiques,
- ou si l'effectif est insuffisant,
- ou en cas de grève des transports, intempéries, blocage routier ou pandémie.

En cas d'absence du formateur intervenant, l'Organisme de Formation s'engage à faire ses meilleurs efforts afin d'assurer, dans les délais, la continuité de la Formation en faisant appel à un remplaçant aux compétences techniques et qualifications équivalentes. Dans le cas où l'Organisme de Formation ne parvient pas à assurer la poursuite de la Formation, il fera ses meilleurs efforts pour reporter la formation à une date ultérieure.

En cas de force majeure, tel que visé à l'article 1218 du Code civil, l'Organisme de Formation peut être contraint d'annuler et/ou reporter une Formation sans que sa responsabilité ne puisse être engagée. Sont aussi considérés comme ayant à titre non limitatif, le caractère de la force majeure, les grèves des réseaux de transports, la grève du personnel de l'Organisme de Formation, l'absence du formateur intervenant.

L'Organisme de Formation se réserve le droit, notamment en cas de nombre de Participants insuffisant, et sans que sa responsabilité ne soit engagée, de supprimer d'annuler et/ou de reporter une session de Formation, jusqu'à dix (10) jours calendaires avant la date de Formation sans que sa responsabilité ne soit engagée. Dans cette hypothèse, l'Organisme de Formation procédera seulement au remboursement des droits d'inscription déjà réglés par le Client à l'exclusion de tout autre coût.

Dans ces différentes hypothèses, l'ITSRA informe le Client dans les plus brefs délais, et lui propose de reporter l'inscription à la prochaine session de Formation. En cas de refus de cette proposition, le Client est remboursé intégralement des frais d'inscription versés. Le Client ne peut prétendre à aucune indemnité pour quelle que cause que ce soit du fait de l'annulation ou d'un report d'une session de Formation par l'ITSRA.

10.2. Annulation du fait du Client

Le Client peut demander à reporter sa participation à une session de Formation, sans frais, jusqu'à quinze (15) jours avant la date de démarrage de la session. Dans ce cas, la demande doit parvenir

à l'ITSRA par écrit ; la date de réception faisant courir le délai. Toute demande de report intervenant moins de quinze (15) jours avant la date de démarrage de la Formation est considérée comme une annulation.

En cas d'annulation par le Client de la participation à une session de Formation moins de quinze (15) jours avant la date de démarrage de la Formation ou de non-présentation de l'apprenant au jour et heure fixés par l'ITSRA, sauf en cas d'empêchement par suite de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, les arrhes versés sont conservées.

11. RESPONSABILITE

La responsabilité de l'ITSRA ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence, et est limitée aux préjudices directs subis par le Client, à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit, tel que notamment toute perte de chance, de clientèle, de résultat, d'exploitation, préjudice commercial ou perte de données et/ou fichiers.

En tout état de cause, au cas où la responsabilité de l'Organisme de Formation serait retenue, le montant total de toute somme mises à la charge de l'Organisme de Formation ne pourra excéder le montant total du prix payé par le Client au titre de la Formation concernée.

12. PROPRIETE INTELLECTUELLE – DROIT D'AUTEUR

L'ITSRA peut être amené à fournir aux apprenants participant à la Formation une documentation sur support papier et/ou numérique, retraçant l'essentiel de la Formation suivie. Cette documentation peut lui être adressée par courrier électronique à l'adresse indiquée par le Client et/ou lors de la Formation et/ou au sein d'un espace en ligne dédié.

L'ensemble des fiches de présentation, contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (support papier ou support électronique, numérique, orale...) utilisés par l'ITSRA, ses salariés, formateurs et/ou prestataires, pour assurer les formations ou remis aux apprenants sont la propriété de l'ITSRA, constituent des œuvres originales et à ce titre sont protégées par la propriété intellectuelle et le droit d'auteur.

Cette documentation ne peut, de quelque manière que ce soit, faire l'objet, même partiellement, de reproduction, représentation, prêt, échange ou cession, d'extraction totale ou partielle de données et/ou de transfert sur un autre support, de modification, adaptation, arrangement ou transformation sans l'accord préalable et exprès de l'ITSRA.

Seul un droit d'utilisation personnel, à l'exclusion de tout transfert de droit de propriété de quelque sorte que ce soit, est consenti au Participant. A cet égard, l'apprenant et/ou le Client s'interdit d'exploiter notamment à des fins commerciales, directement et/ou indirectement, la documentation mise à disposition.

13. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Le Client est informé du fait que certains renseignements sont obligatoires et nécessaires au traitement de la mission confiée à l'ITSRA à savoir l'organisation et la gestion des formations qu'elle dispense (*suivi des inscriptions, suivi des apprenants, évaluation des connaissances, délivrance de documents, suivi de la facturation et du recouvrement...*). L'absence de communication d'un élément est susceptible de compromettre le bon suivi du dossier du Client et/ou Stagiaire.

Les informations personnelles du Client sont conservées aussi longtemps que nécessaire jusqu'à l'exécution des prestations par l'ITSRA, sauf si :

- Le Client et/ou le Stagiaire exerce son droit de suppression des données le concernant, dans les conditions décrites ci-après ;
- Une durée de conservation plus longue est autorisée ou imposée en vertu d'une disposition légale ou réglementaire.

Pendant cette période, l'ITSRA met en place tous moyens aptes à assurer la confidentialité et la sécurité de leurs données personnelles (ci-après les « Données »), de manière à empêcher leur endommagement, effacement ou accès par des tiers non autorisés, et s'engage à mettre en œuvre les mesures adéquates pour assurer la protection des données à caractère personnel et à traiter et utiliser de telles données dans le respect des dispositions applicables et notamment du Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016 et de la loi n° 78-17 modifiée du 6 janvier 1978, dite « Loi Informatique et libertés » (ci-après les « Dispositions applicables »).

Les Données font l'objet d'un traitement informatique par l'ITSRA agissant en qualité de responsable de traitement dont la finalité de traitement est prévue dans la charte de protection des données personnelles, disponible sur le site Internet de l'ITSRA.

Ces données peuvent être communiquées par l'ITSRA à ses partenaires conformément à la charte de protection des données personnelles. L'ITSRA s'interdit de vendre, louer ou céder les données des Clients.

Les Données sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à l'accomplissement des finalités rappelées au sein de la charte de protection des données personnelles

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 (applicable dès le 25 mai 2018), toute personne physique dispose des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité des Données ainsi que de limitation et d'opposition au traitement et d'organisation du sort de ses Données après son décès. Ces droits peuvent être exercés conformément aux modalités prévues dans la charte de protection des données personnelles.

Le Client peut, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer ses droits en contactant le délégué à la protection des données à l'adresse mail suivante : dpo@itsra.net.

En cas d'exercice du droit d'opposition, toute communication auprès du Client (à l'exclusion de la gestion de son compte) cessera.

Pour toute information complémentaire ou réclamation, le Client peut contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (plus d'informations sur www.cnil.fr).

Pour une information complète sur le traitement des Données, il convient de se reporter à notre charte de protection des données personnelles.

14. INDEPENDANCE DES CLAUSES

Si l'une des dispositions des présentes devait être nulle ou sans effet à raison notamment de dispositions légales ou réglementaires, la présente convention continuera à produire ses effets entre les parties qui remplaceront la disposition annulée par une disposition parvenant autant que possible au même résultat économique.

15. RENSEIGNEMENT – RECLAMATION

Toute précision relative aux présentes conditions générales de vente, demande d'information et/ou réclamation doivent être faites par courrier adressés à l'ITSRA, à l'adresse suivante : 62 avenue Marx-Dormoy, BP 30327 63009 CLERMONT-FERRAND Cedex 1, qui s'efforcera de répondre à toute question dans les meilleurs délais.

16. MEDIATION – LOI APPLICABLE – REGLEMENT DES LITIGES

16.1. Médiation

En vertu de l'article L 612-1 du Code de la consommation « tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation. Le professionnel peut mettre en place son propre dispositif de médiation de la consommation ou proposer au consommateur le recours à tout autre médiateur de la consommation répondant aux exigences du présent titre. Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel permet toujours au consommateur d'y recourir. »

Les litiges entrant dans le champ d'application de l'article L 612-1 du Code de la consommation sont les litiges définis à l'article L 611-1 du Code de la consommation à savoir les litiges de nature contractuelle, portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fournitures de services, opposant un consommateur à un professionnel.

Pour toute difficulté, le Client est invité à contacter préalablement l'ITSRA.

Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, le consommateur, sous réserve de l'article L.612-2 du Code de la consommation, a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation, dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.

Si le litige de consommation n'a pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable écrite auprès de l'ITSRA – direction@itsra.net, le Client peut faire appel au médiateur de la consommation dans le but de résoudre à l'amiable tout litige relatif à l'interprétation et/ou l'exécution des présentes conditions générales.

Le recours au médiateur de la consommation est gratuit pour le Client.

Pour saisir le médiateur, le consommateur doit formuler sa demande à : direction@itsra.net ou par courrier recommandé en spécifiant sa demande de recours à un médiateur.

Cette clause ne trouve pas à s'appliquer en cas de contrat passé par un professionnel. Cette clause s'appliquera exclusivement pour les contrats passés entre l'ITSRA et le Client non-professionnel tel que défini à l'article 3 ci-avant.

16.2. Droit applicable en cas de litige

Les présentes Conditions Générales et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français. Dans le cas où les présentes conditions générales seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français fera foi en cas de litige.

Le Client est informé de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

Les litiges relatifs aux présentes conditions générales et/ou aux missions confiées à l'ITSRA qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre l'ITSRA et le Client, seront soumis, après recours au choix du Consommateur à la procédure de médiation mentionnée ci-avant, à la compétence des tribunaux du ressort du domicile du Client, sauf règles de procédures impératives contraires.

Pour tout différend relatif aux présentes conditions générales impliquant un professionnel, les Parties conviennent expressément de soumettre le présent contrat au droit français et d'attribuer compétence exclusive au Tribunal de commerce de CLERMONT-FERRAND.

Date de mise à jour des conditions générales de vente : 16/12/2022.