

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE FORMATION

1.OBJET

Le présent document, ci-après les « Conditions Générales de Vente et de Formation » (« CGF »), s'applique à toutes les offres de formation, ci-après les « Formations », proposées par SANHY Formation, ci-après « l'Organisme de formation », et faisant l'objet d'une commande de la part du client, ci-après le « Client ».

Les Formations consistent en des formations présentes, des formations ouvertes et à distance (FOAD), correspondant à des modules de formation dans un espace électronique sécurisé (FOAD), accessibles depuis la plate-forme de l'Organisme de formation, ou correspondant à des formations distancielles synchrones via des logiciels de visioconférence et les formations dites « mixtes » c'est-à-dire comprenant des formations en présentiel et en FOAD. Il est précisé que les formations proposées par l'Organisme de formation sont destinées à des personnes physiques ou morales.

L'offre de formation proposée est conforme à la réglementation en vigueur relative aux formations ouvertes et à distance « FOAD ».

2.CHAMP D'APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE FORMATION

Les présentes CGF s'appliquent à toutes les Formations dispensées par l'Organisme de formation au profit des Clients.

L'Organisme de formation propose également des prestations de conseil et d'accompagnement dont la vente est également soumise aux stipulations des présentes. Ces prestations seules ne constituent pas des actions de formation au sens de l'article L6313-1 du Code du travail.

L'Organisme de formation se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier sans préavis les présentes CGF. Les nouvelles CGF entreront en vigueur et se substitueront aux précédentes dès leur communication au Client par quelque moyen que ce soit (mise en ligne sur le site « www.sanhy.fr », mail adressé au Client, etc...). Les CGF applicables sont celles en vigueur à la date de commande d'une Formation, Et ce, quelle que soit l'antériorité des relations entre l'Organisme de formation et le Client.

Le fait que l'Organisme de formation ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des stipulations des présentes CGF ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites stipulations.

Par ailleurs, si l'une quelconque des clauses des présentes CGF est reconnue nulle ou non avenue par un Tribunal compétent, les autres clauses demeureront valides.

3. PRÉSENTATION DES FORMATIONS

Les formations proposées par l'Organisme de formation sont principalement dans le domaine de la sécurité alimentaire.

Le catalogue des formations est disponible sur demande.

Les Formations sont exclusivement dispensées en français et à destinations de professionnels soumis à la réglementation du code du Travail français.

Avant toute commande de Formation, le Client doit avoir attentivement étudié son contenu et ses caractéristiques afin de vérifier sa parfaite adéquation à ses besoins. Il doit également avoir transmis les informations préalables aux stagiaires envisagés à la formation, comprenant notamment le programme de formation, le règlement intérieur applicable aux stagiaires et les coordonnées de la personne en charge des relations avec les stagiaires au sein de son entreprise.

4. COMMANDE DES FORMATIONS

Les commandes de Formations peuvent être passées par le Client pour son propre compte (par exemple le cas d'un Client professionnel personne physique, ou d'un Client particulier) ou pour le compte de tiers (par exemple le cas d'un Client personne morale professionnelle qui commanderait au bénéfice de ses salariés ou de ses dirigeants).

Les personnes participant aux Formations, qu'il s'agisse du Client lui-même ou des personnes que le Client aura désignées pour en bénéficier seront ci-après désignées les « Participants ».

Les commandes peuvent être passées selon les modalités suivantes :

- Par mail, au travers d'un retour de devis signé avec mention « bon pour accord »

- Par mail, au travers du retour signé du bon de commande, de la convention de formation ou du contrat de formation.

La commande est réputée ferme et définitive lorsque le Client renvoie des documents.

Pour chaque commande de Formation, le Client reçoit une facture valant convention simplifiée conformément à l'art. L6353-2 du Code du travail. Dans le cas où le Client souhaite une convention de formation, il en fait la demande par mail à sandrine.arnaud@sanhy.fr. Il reçoit alors la convention de formation par mail dont un exemplaire doit impérativement être retourné à l'Organisme de formation, signé et revêtu du cachet commercial du Client.

Le fait de passer commande implique adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGF, le Client se portant fort de leur respect par l'ensemble de ses salariés, préposés et agents ainsi que par les Participants qu'il aura inscrits. Aussi, par la commande d'une Formation, le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGF, les accepter totalement, sans restriction ni réserve, et renoncer à se prévaloir, le cas échéant, de ses propres conditions générales d'achat ou de tout autre document contractuel. Les présentes CGF font en conséquence la loi des parties et prévalent donc sur toute autre version et tout document contraire.

Le Client reconnaît à cet effet que, préalablement à la signature du bon de commande, il a bénéficié des informations et conseils suffisants de la part de l'Organisme de formation, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'offre de services à ses besoins.

Dans tous les cas, l'Organisme de formation se réserve le droit :

- de refuser tout Participant à la Formation si le Client n'a pas réglé son bon de commande à l'Organisme de formation avant le début de la Formation ;
- de refuser toute commande de la part d'un Client pour motif légitime et non discriminatoire, et notamment de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure ou sur un autre sujet.
- de refuser toute commande de la part d'un Client avec lequel il existerait un risque de concurrence déloyale par ré-utilisation des supports, documents et informations mis à disposition des Participants lors de la formation commandée.

5. INSCRIPTION AUX FORMATIONS

L'identité et l'adresse mail des Participants, qu'il s'agisse du Client lui-même ou des personnes qu'il aura désignées pour bénéficier des Formations, doit être précisée par le Client à l'Organisme de formation au moment de la commande.

L'Organisme de formation se réserve le droit :

- de refuser un Participant pour motif légitime et non discriminatoire, et notamment un Participant dont le comportement aurait gêné le déroulement d'une formation précédente ou avec lequel il existerait un litige.
- de refuser un Participant dont l'identité et l'adresse mail n'auraient pas été complètement et exactement renseignées à l'occasion de son inscription.
- de suspendre l'accès à un module de formation FOAD ou mixte, à tout Participant qui aurait procédé à de fausses déclarations lors de l'inscription et ce, sans indemnité.

6. TARIFS

Le prix par Participant est indiqué sur chaque présentation de formation.

L'Organisme de formation se réserve la possibilité d'appliquer des promotions, rabais, ristournes ou remises à tout moment ou d'établir des conditions particulières de formation avec ses clients.

Le tarif applicable est celui en vigueur au jour de la commande. L'Organisme de formation se réserve la possibilité de modifier ses tarifs à tout moment, tout en garantissant au Client l'application du tarif en vigueur au jour de la commande.

Tous les prix sont indiqués en euros, nets de taxes. L'Organisme de formation est exonéré de TVA au titre de l'article 261-4-4°a du CGI. Néanmoins, si cette situation fiscale devait être remise en cause, la TVA sera facturée en plus.

Toute Formation ou tout cycle commandé est dû en totalité, même si le Participant ne s'est pas présenté ou a abandonné la Formation en cours de formation.

Les tarifs sont forfaitaires. Dans le cas d'une Formation présentielle, ou comportant une partie présentielle, ils comprennent la documentation pédagogique remise pendant la Formation en cas de formation présentielle et le téléchargement des fiches pédagogiques en cas de FOAD.

7. RÈGLEMENT

Le règlement de l'intégralité du prix de la Formation est à effectuer :

- au moment de la commande* pour les Formations en FOAD. Le règlement se fait par virement bancaire ou chèque à l'ordre de EIRL Sandrine ARNAUD.
- au plus tard à réception de la facture* pour les Formations en présentiel. Le règlement se fait comptant, sans escompte, par virement ou par chèque à l'ordre de EIRL Sandrine ARNAUD sauf autres dispositions particulières.

** Excepté pour les collectivités territoriales qui, conformément aux règles établies par la comptabilité publique, règlent après service fait.*

Tout paiement postérieur aux dates d'échéance figurant sur les factures de l'Organisme de formation donnera lieu à l'application de pénalités de retard égales à 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur et à une indemnité forfaitaire de 40 € conformément à l'article D441-5 du Code de commerce. Elles sont exigibles sans qu'il soit besoin de mise en demeure.

Par ailleurs, l'Organisme de formation se réserve la possibilité de refuser ou de suspendre l'accès à tout Participant à une Formation qui n'aurait pas été payée dans les délais par le Client.

En cas de paiement effectué par un financeur externe (OPCO, FAF, Pôle Emploi, Agefiph, Région, État, etc.) il appartient au bénéficiaire de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme concerné.

En cas de prise en charge partielle par le financeur externe, la part non prise en charge sera directement facturée au Client. Si l'accord de prise en charge du financeur externe ne parvient pas à l'Organisme de formation au premier jour de la formation, l'Organisme de formation se réserve la possibilité de facturer la totalité des frais de formation au Client.

8. ANNULATIONS / REMPLACEMENTS / REPORTS

8.1. Annulations à l'initiative du Client

8.1.1. Formations présentiels

L'annulation de Formations présentiels doit être formulée par écrit par mail auprès de l'Organisme de formation. Elle donne lieu à un remboursement ou à un avoir intégral si elle est reçue au plus tard sept jours avant le début de la Formation.

Passé ce délai, pour un client professionnel, le montant de la participation retenu sera de 50 %, ou 100 % en cas de réception par l'Organisme de formation de l'annulation moins de trois jours avant le début de la formation, à titre d'indemnité forfaitaire.

8.1.2. Formations ouvertes et à distance (FOAD)

Le Client professionnel est averti que, lors de la commande d'une Formation en FOAD, toute commande est définitive et l'engage irrévocablement. En conséquence, les annulations de formations ouvertes et à distance (FOAD), même si elles sont associées à un présentiel (formation mixtes), ne font l'objet d'aucune annulation ni remboursement.

8.1.3. Droit de rétractation

Lorsque le Client est un particulier, il bénéficie du droit de rétractation prévu par les dispositions des articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation. Il bénéficie du droit de rétractation spécifique de 10 jours en matière de formation professionnelle, tel que prévu à l'article L.6353-5 du Code du travail. Si le premier jour de formation intervient avant la fin du délai en question, le droit de rétractation ne pourra plus être exercé par le Client particulier.

Le Client est averti que, dans la mesure où il répond au statut de professionnel, il ne bénéficie pas du droit de rétractation prévu par ces dispositions

8.2. Remplacements

Pour les Formations présentiels, les remplacements de Participants sont admis jusqu'au premier jour de formation, sans frais, sur communication écrite des noms et coordonnées des remplaçants.

Pour les Formations en FOAD, des remplacements de Participants sont admis à condition d'en informer l'Organisme de formation sept jours à l'avance, sans frais, sur communication écrite des noms et adresse mail des remplaçants. À défaut, une indemnité correspondant au coût de l'inscription à ladite Formation sera due à l'Organisme de formation.

8.3. Annulation – report des Formations présentiels à l'initiative de l'Organisme de formation

Si le nombre de participants à une Formation présenteielle est jugé insuffisant, l'Organisme de formation se réserve le droit d'annuler cette formation au plus tard une semaine avant la date prévue. Les frais d'inscription préalablement réglés seront alors entièrement remboursés ou, à la convenance du Client, un avoir sera émis.

L'Organisme de formation se réserve par ailleurs le droit de reporter la formation, de modifier le lieu de son

déroulement, le contenu de son programme ou les animateurs, tout en respectant la même qualité pédagogique du stage initial si des circonstances indépendantes de sa volonté l'y obligent.

9. RÉALISATION DES FORMATIONS PRÉSENTIELLES

Seuls les Participants inscrits aux Formations présentiellees dans les conditions de l'article 5 ci-dessus ou leurs remplaçants qui auront été inscrits dans les conditions de l'article 8.2 ci-dessus seront autorisés à participer aux Formations.

Les Participants aux Formations présentiellees sont tenus de se conformer aux prescriptions du Règlement intérieur applicable aux stagiaires.

L'Organisme de formation se réserve le droit d'exclure de toute Formation présentielle, et ce à tout moment, tout participant dont le comportement gênerait le bon déroulement de la formation et/ou manquerait gravement aux présentes CGF et/ou au Règlement intérieur applicable aux stagiaires.

10. RÉALISATION DES FORMATIONS OUVERTES ET À DISTANCE

Le présent article régit l'accès et l'usage par les Clients et les Participants des différents moyens techniques et pédagogiques de l'Organisme de formation pour l'exécution des prestations de FOAD.

Les Participants aux FOAD sont tenus de se conformer aux prescriptions du Règlement intérieur applicable aux stagiaires.

10.1. Accès au service

10.1.1. Prérequis technique

Le Client devra s'assurer préalablement, et durant toute l'utilisation du service, de la compatibilité permanente de son environnement technique avec les moyens techniques et pédagogiques de formation à distance de l'Organisme de formation. Ces pré-requis techniques sont précisés dans la description de chaque programme de Formation.

Il ne pourra pas se prévaloir d'une incompatibilité ou d'un défaut d'accès au(x) module(s).

Le Client est par ailleurs averti que, s'agissant de Formations à distance assurées par Web, leur utilisation suppose de disposer d'outils informatiques permettant d'assurer une connexion fiable sur le réseau de l'Internet et d'un débit suffisant.

10.1.2. Accès au(x) module(s)

Le Client, ou la personne physique inscrite par le Client à la formation (le « Participant ») accède au module via un accès distant sur la plate-forme.

Après réception de la commande signée par le Client, l'Organisme de formation transmet au Participant les identifiants (nom d'utilisateur et mot de passe) permettant l'accès à la plate-forme de formation avec « la traçabilité du travail effectué » (durées et horaires de connexion) et les évaluations formatives, sommatives ou certificatives conséquentes aux exercices proposés.

Si la Formation est prise en charge en totalité ou en partie par un organisme collecteur, avec subrogation de paiement, l'identifiant et le mot de passe seront adressés au Client après réception, par l'Organisme de formation de l'accord de prise en charge ; et après réception du règlement du bon de commande dans les autres cas.

10.2. Modalités d'utilisation du service

10.2.1. Droit d'usage personnel

Les identifiants et mots de passe sont livrés par voie électronique directement à chaque Participant concerné. Ces identifiants et mots de passe sont personnels et confidentiels et ne peuvent en aucun cas être cédés et/ou partagés avec une autre personne salariée ou non du Client ou revendus, sauf à notifier expressément, avant la première connexion, le changement de bénéficiaire dans les conditions prévues à l'article 8.2. ci-dessus.

En cas de perte de ses identifiants par un Participant, le Client s'engage à informer l'Organisme de formation sans délai. À défaut, le Client répondra de toute utilisation frauduleuse ou abusive des identifiants.

En cas de cession ou de partage constatés des identifiants, l'Organisme de formation se réserve le droit de suspendre l'accès à la plate-forme, sans indemnité ni préavis.

10.2.2. Durée et accessibilité du service

Les accès à la Formation commandée sont valables pour la durée spécifiée lors de la commande, et sont disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Il n'y a pas de limitation concernant la durée de chaque connexion, sauf panne éventuelle ou spécificités techniques du réseau internet.

Il est néanmoins rappelé que les mots de passe ont une durée de vie limitée (variable selon les Formations) à compter de leur envoi par l'Organisme de formation. Aussi, si le Client ou le Participant n'a pas réalisé la Formation pendant la durée de validité prévue, le bénéfice de la Formation sera définitivement perdu de sorte que le Client devra commander une autre Formation s'il souhaite la réaliser ou en faire bénéficier un Participant.

10.2.3. Déroulement de la Formation

Pour la réalisation de chaque parcours de Formation, l'ordre des modules de la Formation devra nécessairement être respecté, le Participant ne pouvant accéder à un module qu'à la condition d'avoir préalablement réalisé le module précédente de manière complète. Certains modules d'évaluation sont conditionnés à l'obtention de scores minima pour accéder à la suite du parcours.

Dans tous les cas, afin d'assurer une meilleure efficacité pédagogique à la Formation, il est vivement recommandé au Participant, une fois un module de Formation entamée, de le réaliser en une seule fois et de le mener jusqu'à son terme.

Le Participant s'engage à réaliser personnellement la Formation, sans assistance d'un tiers.

10.3. Anomalies de fonctionnement

L'Organisme de formation ne garantit pas le fonctionnement ininterrompu et sans erreur du ou des module(s).

Le Client s'engage à informer l'Organisme de formation, dans un délai de 24 heures, de toute anomalie de fonctionnement, entendue comme tout incident, blocage, dégradation des performances, panne, non-respect des fonctionnalités définies dans la documentation mise à la disposition du Client sur le site Internet de l'Organisme de formation, etc... empêchant l'utilisation normale de tout ou partie du ou des module(s).

Il appartiendra au Client de fournir toute justification quant à la réalité des anomalies constatées et de répondre aux sollicitations de l'Organisme de formation visant à diagnostiquer et solutionner lesdites anomalies.

L'Organisme de formation s'efforcera alors de remédier à cette anomalie dans les meilleurs délais possibles. Passé un délai de 7 jours d'indisponibilité, l'Organisme de formation prolongera la durée d'accès au module pour une période correspondant à celle de l'indisponibilité.

Seul l'Organisme de formation est habilité à intervenir sur le(s) module(s). Le Client s'abstiendra d'intervenir lui-même ou de faire intervenir un tiers à cette fin.

En tout état de cause, l'Organisme de formation ne sera tenu à aucune garantie si l'anomalie trouve son origine dans les cas suivants, sans que cette liste soit exhaustive :

- les prérequis techniques ont été modifiés sans l'accord préalable de l'Organisme de formation,
- les anomalies constatées relèvent de programmes non fournis par l'Organisme de formation,
- les anomalies sont liées à de mauvaises manipulations ou à des manipulations non-conformes à la documentation disponible sur le site internet de l'Organisme de formation.

Par ailleurs, l'Organisme de formation ne saurait être tenue pour responsable des difficultés de connexion en cas de rupture de l'accès internet ou de rupture de la connexion notamment due :

- à un cas de force majeure
- à des coupures de courant
- à des interruptions liées aux prestataires, hébergeurs et fournisseurs d'accès.

10.4. Maintenance

L'Organisme de formation se réserve la possibilité d'effectuer toute opération de maintenance sur son serveur et s'efforcera :

- de prévenir le Client au moins 24 heures à l'avance
- de limiter le temps d'interruption du service au strict minimum

Le Client s'engage à ne pas réclamer d'indemnité à ce titre et déclare par ailleurs accepter tant les caractéristiques que les limites du service fourni par l'Organisme de formation.

11. RESPONSABILITÉ – INDEMNITÉS

11.1. Responsabilité du Client

Le Client s'oblige à souscrire et maintenir en prévision et pendant la durée de la Formation une assurance responsabilité civile couvrant les dommages corporels, matériels, immatériels, directs et indirects susceptibles d'être causés par ses agissements ou ceux de ses préposés ou des Participants qu'il a inscrits au préjudice de l'Organisme de formation.

Le Client s'engage à fournir à l'Organisme de formation toutes les informations utiles et nécessaires à la bonne exécution des Formations.

Le Client est responsable du respect des législations spécifiques à son activité.

Le Client ou le Participant, qu'il soit professionnel ou non, est seul responsable tant du choix des modules commandés, que de l'usage et des interprétations qu'il en fait, des résultats qu'il obtient, des conseils et actes qu'il en déduit et/ou émet. En aucun cas le contenu des Formations objets des présentes n'a vocation à remplacer ou se substituer à la consultation d'un conseil.

11.2. Responsabilité de l'Organisme de formation

L'Organisme de formation s'engage à apporter tout le soin nécessaire dans la préparation et à la réalisation des Formations, à se conformer aux règles de l'art ainsi qu'à la réglementation applicable.

L'Organisme de formation s'efforce de mettre à jour ses Formations de manière régulière. Néanmoins, certains aspects de la matière étant très évolutifs et les formations ne pouvant, par nature, jamais être exhaustives, l'Organisme de formation ne saurait être tenu pour responsable dans l'hypothèse où certains contenus de Formations contiendraient des informations imprécises, incomplètes ou inexacts.

Il est expressément convenu que, s'agissant de missions de formation, les obligations supportées par l'Organisme de formation ont la nature d'obligations de moyens.

De manière générale, la responsabilité de l'Organisme de formation ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée et l'Organisme de formation ne saurait être tenu pour responsable de dommages qui ne résulteraient pas de manière directe d'un manquement de sa part dans l'exécution de ses obligations.

La responsabilité de l'Organisme de formation envers le Client est par ailleurs limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le Client et est en tout état de cause limitée au montant payé par le Client au titre de la prestation fournie.

En aucun cas, la responsabilité de la Société ne pourrait être engagée au titre de dommages indirects tels que pertes de données, de fichiers, perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner ou atteinte à l'image et à la réputation.

11.3. Force majeure

Les obligations de l'Organisme de formation seront suspendues de plein droit et sans formalité, et sa responsabilité dérogée, en cas de survenance d'événements échappant à son contrôle tels par exemple les événements suivants : arrêt de travail, grève ou conflit social, décision des autorités, panne d'électricité, incendie, inondation, tremblement de terre, tempête, émeutes, guerres, épidémies, force majeure ou cas fortuits retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, toute circonstance indépendante de la volonté de l'Organisme de formation intervenant après la commande du Client, et en empêchant l'exécution de ses obligations dans les conditions normales.

12. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

SANHY Formation détient seule les droits intellectuels afférents aux Formations qu'elle dispense ; de sorte que la totalité des supports pédagogiques, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, orale...) utilisés dans le cadre de la commande, demeure sa propriété exclusive.

L'ensemble des Formations et supports de Formation réalisés par l'Organisme de formation étant protégé par des droits de propriété intellectuelle, il est réservé au seul usage interne du Client et il n'a pas vocation à être diffusé ou réutilisé, en totalité ou en partie, à titre gracieux ou payant.

Le Client s'interdit en conséquence d'utiliser, reproduire, directement ou indirectement, en totalité ou en partie, d'adapter, de modifier, de traduire, de représenter, de commercialiser ou de diffuser à titre gracieux ou payant à des membres de son personnel non participant aux Formations de l'Organisme de formation ou à des tiers les supports de cours ou autres ressources pédagogiques mis à sa disposition sans l'autorisation expresse et écrite de l'Organisme de formation ou de ses ayants droit.

Le Client s'engage à ne porter en aucun cas atteinte directement ou indirectement par l'intermédiaire de tiers, aux droits de propriété intellectuelle de l'Organisme de formation sur ses Formations ou encore aux éléments distinctifs de l'Organisme de formation. À ce titre, afin de respecter le droit de paternité de l'Organisme de formation, il est rappelé au Client qu'il est strictement interdit de modifier ou supprimer la mention de copyright au profit de l'Organisme de formation figurant sur les supports de Formation de l'Organisme de formation qu'il sera amené à recevoir ou à consulter.

13. CONFIDENTIALITÉ

L'Organisme de formation s'engage à conserver la confidentialité la plus stricte sur toutes les informations qu'il sera amené à recevoir du Client et des Participants dans le cadre de la réalisation des Formations.

En conséquence, et sauf dans le cadre de son obligation de reddition de compte auprès des financeurs publics ou para-

publics (ex : OPCO), et dans le cadre de l'établissement du Bilan annuel pédagogique et financier, l'Organisme de formation s'engage à ne pas divulguer ces informations, directement ou indirectement, en totalité ou en partie, ni à les utiliser ou les exploiter, sous quelque forme que ce soit, pour son propre compte ou pour le compte de tiers.

L'Organisme de formation se réserve en outre la possibilité de réutiliser les données collectées auprès des Clients et des Participants, et en particulier les résultats des tests des Participants, à des fins uniquement statistiques et sous la condition que ces données aient été anonymisées.

Par ailleurs, et de manière générale, les parties s'engagent à garder confidentiels les informations et documents de nature économique, technique ou commerciale concernant l'autre partie, auxquels elles pourraient avoir accès au cours de leurs relations.

14. COMMUNICATION

Le Client accepte d'être cité par l'Organisme de formation comme Client de l'offre de services dans le cadre de son activité commerciale, aux frais de l'Organisme de formation.

À cet effet et nonobstant les stipulations de l'article 13 ci-dessus, l'Organisme de formation peut mentionner le nom du Client, ainsi qu'une description objective de la nature des prestations ou tout ou partie du résultat de ses évaluations et témoignages, dans les listes de ses références dans le but d'une communication externe comme interne.

15. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES, INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Dans le cadre de la souscription à des Formations et, de manière générale, dans le cadre de ses échanges avec l'Organisme de formation, le Client est amené à communiquer un certain nombre de données personnelles le concernant ou concernant les Participants, comme par exemple des noms, prénoms, adresses email, numéros de téléphone.

Ces données sont collectées afin de garantir au Client une utilisation optimale des Formations et sont nécessaires à la gestion des Formations. Elles peuvent également être utilisées par l'Organisme de formation pour informer le Client ou les Participants des offres proposées.

Ces données ne sont conservées par l'Organisme de formation que pour la durée nécessaire à la réalisation des finalités précitées.

16. RÉCLAMATION, LITIGES, MÉDIATION, DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

16.1 – Réclamations auprès de notre service client

En cas de désaccord/litige/insatisfaction concernant un service ou un produit lié à l'entreprise, l'utilisateur peut adresser une réclamation motivée à notre service client :

- par courrier : SANHY Formation – 250 chemin des peyridisses – 34980 Combaillaux
- par mail : sandrine.arnaud@sanhy.fr

La réclamation devra alors mentionner :

- nom et prénom de la personne exprimant la réclamation, et éventuellement son entreprise et la fonction occupée
- nom et prénom de la personne concernée par la réclamation si différente de la précédente
- coordonnées permettant à SANHY Formation de la contacter et de rendre réponse
- l'objet et la description précise et circonstanciée de la réclamation

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

16.2 – Recours auprès du médiateur

En cas de litige entre le professionnel et le consommateur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable.

A défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le **médiateur de la consommation**

de son choix, dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

Pour résoudre un litige suite à un achat effectué sur www.sanhy.fr, l'utilisateur peut également recourir à la plateforme de médiation de l'Union européenne accessible à l'adresse suivante : www.ec.europa.eu/odr.

16.3 – Droit applicable et attribution de juridiction

Tout litige en relation avec l'utilisation du site www.sanhy.fr est soumis au droit français. Il est fait attribution exclusive de juridiction aux tribunaux compétents de Montpellier.