

CHARTRE DES RESPONSABLES DE FORMATION

I. PREAMBULE

Chaque Responsable de Formation ayant individuellement intérêt au développement et à la valorisation de l'offre collective, au strict respect de l'ensemble des obligations légales assumées par la coopérative, et à la mise en œuvre d'un processus d'amélioration continue performant et efficace, il a été convenu de l'élaboration d'une charte éthique et déontologique définissant un socle de valeurs partagées, et les engagements réciproques de toutes les parties prenantes de Graines de SOL, ci-après dénommé Organisme de Formation.

Le premier objectif de cette charte est de répondre aux exigences de la nouvelle loi sur la formation professionnelle pour les actions prises en charge par les OPCO.

L'intention de cette loi est d'améliorer la transparence de l'offre de formation et de favoriser une montée en charge progressive de la qualité des actions de formation.

A cette occasion, 7 critères qualité et 32 éléments de preuves sont demandés aux organismes de formation qui souhaitent que leurs formations puissent faire l'objet d'une demande de prise en charge. Cette charte permet donc de garantir à minima que les Responsables de Formation de l'Organisme de Formation s'engagent à respecter un formalisme pour répondre aux exigences de la certification Qualiopi.

Le deuxième objectif est qu'à travers les échanges et la collaboration, les Responsables de Formation de l'Organisme de Formation continuent à se professionnaliser dans leur métier et à apporter à leurs clients un cadre de qualité aux formations proposées. La charte pourra donc évoluer pour rester un outil vivant, à valeur ajoutée au service de notre métier ».

Chaque Responsable de formation, présent ou futur, s'engage par conséquent à prendre connaissance de la charte commune, à en respecter les termes, et à en faire la promotion vis-à-vis des tiers.

II. NOS VALEURS

Structure de forme coopérative, affiliée au mouvement de l'Economie Sociale et Solidaire, l'Organisme de Formation promeut l'idée d'entrepreneuriat collectif et coopératif comme alternative à l'entreprise classique. La marque commerciale dédiée à l'activité de formation professionnelle continue ne peut donc que s'inscrire dans une démarche similaire, nécessitant la définition d'un socle commun de

pratiques et de valeurs applicables à tous, afin de garantir l'homogénéité, la lisibilité et la crédibilité de l'offre commune.

- **Engagement collectif / Coopération** : chaque Responsable de Formation développe son activité selon ses propres objectifs, met en œuvre sa stratégie individuelle de développement commercial, utilise ses propres compétences métier, fait ses propres choix en matière de communication et de développement de son activité, et utilise sa propre enseigne commerciale s'il le souhaite.

Toutefois, la marque mutualisée et le cadre commun de la coopérative, qui est par ailleurs garante du respect des obligations administratives et sectorielles de l'ensemble des entrepreneurs, oblige chacun à s'inscrire également dans une démarche globale, et à tenir compte des impératifs communs. Cela se traduit notamment par une politique de communication mutualisée, le respect d'un processus commun, la participation active aux groupes de travail collectifs et à la démarche qualité, le réflexe de veille et de remontées d'informations, etc...

- **Probité professionnelle / pratiques concurrentielles loyales** : dans l'optique de véhiculer une image positive et favorable à une reconnaissance professionnelle de la part des divers acteurs de la filière (clients, Stagiaires, OPCO notamment), les Responsables de Formation de l'Organisme de Formation s'obligent à exercer leur métier conformément aux règles de l'art et à faire preuve de pratiques commerciales et concurrentielles loyales. Cela passe notamment par un niveau de formation et de compétences professionnelles adéquat, le strict respect des obligations légales et réglementaires, le sens de la satisfaction client, une approche conseil, une gestion saine de la concurrence interne ou externe, une actualisation régulière des connaissances et compétences.
- **Transparence** : Les Responsables de Formation de l'Organisme de Formation s'engagent à diffuser le document de présentation de la démarche mutualisée auprès de ses clients au moment de la commercialisation. Ils s'engagent aussi à promouvoir leur offre individuelle et l'offre collective de façon précise et transparente afin de permettre aux Stagiaires et aux clients de disposer d'une information commerciale fidèle et représentative de la réalité des prestations proposées. Cela concerne l'offre de formation à proprement parler dans ses diverses composantes (contenu, modalités, prix, conditions éventuelles, etc...), de même que l'ensemble du processus administratif et les éventuelles modalités de prise en charge financière dont pourraient bénéficier clients et Stagiaires.
- **Amélioration continue** : toujours dans l'optique d'une valorisation des prestations proposées et des intervenants composant l'Organisme de Formation, les Responsables de Formation s'inscrivent dans un processus d'amélioration continue de leurs pratiques professionnelles. Cela passe par le respect du process collectif, et notamment par la mise en œuvre d'un mécanisme de collecte de données qualitatives sur les prestations vendues (enquêtes à chaud

et à froid réalisée auprès des Stagiaires et des clients), l'engagement de les analyser, et d'en tirer des mesures correctrices afin d'améliorer pratiques et contenus.

III. ENGAGEMENTS

1. Obligations fiscales

Préalablement à toute action de formation, je m'engage à :

- Vérifier que la formation rentre dans le champ de la Formation Professionnelle Continue et à appliquer le taux de TVA correspondant ;
- Vérifier que je suis bien assuré pour cette activité.

Je m'engage, pour chaque formation facturée, à remettre à Graines de SOL :

- Les informations nécessaires à l'établissement du Bilan Pédagogique et Financier (au format demandé par le service administratif de Graines de SOL ;
- Le programme de formation (comportant les mentions obligatoires – voir le modèle proposé par l'Organisme de Formation) ;
- La convention ou le contrat de formation (convention ou contrat signé par un responsable autorisé de [NOM CAE]) ;
- La feuille d'émargement (comportant les mentions obligatoires – voir le modèle proposé par l'Organisme de Formation).

Ces documents sont nécessaires dans le cadre de la déclaration annuelle que doit faire l'Organisme de Formation pour conserver son numéro de déclaration d'activité en formation professionnelle.

Bonnes pratiques professionnelles :

Je m'engage à respecter et faire respecter les bonnes pratiques professionnelles :

- Maintenir ma compétence de Responsable de Formation en participant notamment aux démarches proposées par la coopérative ainsi qu'à des colloques, séminaires, sessions d'échanges de pratiques, formations de formateur de manière continue,
- Maintenir et perfectionner mon niveau d'expertise lors de colloques, séminaires, groupes de travail, formations.

2. Obligations réglementaires

Je m'engage à respecter les obligations réglementaires, notamment :

- Respect des règles de publicité (L6352-13) :
 - Ne pas faire état du caractère imputable ou finançable des actions de formation proposées
 - M'abstenir de communiquer sur des mentions pouvant induire en erreur sur les conditions d'accès aux formations proposées, leurs contenus, leurs sanctions ou leurs modalités de financement).
- Référence au numéro d'enregistrement avec la mention exclusive « Enregistré sous le numéro... Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat. » (L6352-12), tout particulièrement sur les propositions commerciales, les plaquettes, les sites internet ;
- Information demandée aux Stagiaires (L6353-9) : « Les informations demandées, sous quelque forme que ce soit, par un Organisme de Formation au candidat à une formation ou à un Stagiaire ne peuvent avoir comme finalité que d'apprécier son aptitude à suivre l'action de formation, qu'elle soit sollicitée, proposée ou poursuivie. Ces informations doivent présenter un lien direct et nécessaire avec l'action de formation ». Pour le bon déroulé des formations, des pré-requis pourront être définis. La responsabilité de l'adéquation de la formation est alors sous la responsabilité du Stagiaire qui choisit de participer ;
- Informations préalables des Stagiaires (L6353-8) : remise du programme de la formation et du règlement intérieur au Stagiaire avant son inscription définitive, ces deux documents devant comporter les mentions obligatoires (voir les modèles proposés par l'Organisme de Formation) ;
- Remise au Stagiaire d'un certificat de réalisation (L6353-1), ce document devant comporter les mentions obligatoires (voir le modèle proposé l'Organisme de Formation),
- Dans le cadre de prise de vue, je m'engage à faire signer une autorisation de droit à l'image par les Stagiaires (voir modèle proposé par l'Organisme de Formation),
- **« Dans le cadre du règlement général à la protection des données personnelles, chaque responsable de formation s'engage personnellement à ne collecter que les informations nécessaires au bon déroulement de sa formation, à protéger ces données et à ne pas les diffuser à un tiers sans accord préalable. »**

3. Obligations d'ingénierie

Les prestations de formation professionnelle continue rentrent dans la démarche qualité de Qualiopi.

A ce titre, je m'engage à :

- Utiliser les documents fournis dans la mallette pédagogique relatifs à la formation professionnelle continue de l'Organisme de Formation ou s'assurer de la conformité de vos documents par rapport aux trames proposées ;
- Utiliser la plate-forme numérique en usage au sein de l'OF CAE et enregistrer les programmes de mes formations référencées au COVAL afin qu'elles apparaissent au catalogue en ligne
- Transmettre les éléments de preuves demandés ;

- Exercer seulement dans des domaines pour lesquels je dispose d'une expertise adéquate au regard du contenu de la formation ou de m'appuyer sur les compétences nécessaires ;
- M'engager dans une formation en fonction de mes disponibilités ou de celles des intervenants identifiés.

4. Obligation de démarche qualité

La mise en œuvre d'une démarche qualitative étant susceptible d'impacter favorablement tous les Responsables de Formation rassemblés sous le numéro d'OF, je m'engage à contribuer à ce processus d'amélioration continue, et par là-même :

- A traiter les réclamations de la manière suivante :
 - Première réponse au client dans un délai de 48h,
 - Selon ampleur de la réclamation, réguler la situation en 48 à 72h. Si besoin de plus de temps pour élaborer la réponse technique, engagement à répondre sous 15 jours,

En fonction de l'ampleur de la réclamation, le Responsable de Formation devra en informer le responsable de la CAE. Le responsable de la CAE pourra solliciter l'avis du CoVal pour les réclamations les plus litigieuses.

- A informer la coopérative de l'abandon d'un Stagiaire en cours de formation, dans un délai de 7 jours afin que celle-ci prenne en charge le suivi,
- A mettre en avant cette démarche auprès des divers interlocuteurs rencontrés (prospects, clients, OPCO, institutions, ...),
- A veiller à collecter suffisamment d'informations permettant de mesurer la satisfaction des Stagiaires et à faire remonter les informations importantes (fiches d'évaluation à chaud),
- A sensibiliser les clients sur l'importance de contribuer à cette démarche d'amélioration, notamment en participant à l'enquête annuelle réalisée auprès des commanditaires pour mesurer l'impact des formations suivies,
- A veiller au maintien et au développement de mes compétences professionnelles (plan de formation, notamment).

IV. RECOURS A LA SOUS-TRAITANCE

En cas de recours à la sous-traitance :

- Le Responsable de Formation reste responsable de la qualité de la formation,
- Le Responsable de Formation s'assure des compétences du formateur Sous-Traitant,

- Le processus qualité de l'Organisme de Formation est applicable aux Sous-Traitants : le Responsable de Formation s'assure que ce processus sera suivi. Il s'engage à transmettre les preuves attendues et à conserver les informations demandées fournies par le Sous-Traitant.

Ces attendus sont contractuellement définis avec le Sous-Traitant dans une charte de sous-traitance.

Lorsque le Responsable de Formation ne peut assurer tout ou partie d'une formation, il peut conclure un contrat de prestation de sous-traitance avec un autre prestataire de formation. Ce contrat porte sur une formation clairement définie, dans son contenu comme dans sa durée.

Le donneur d'ordre garde la responsabilité contractuelle de la formation dispensée par le Sous-Traitant. Le donneur d'ordre doit veiller au respect des obligations réglementaires à l'égard des Stagiaires et des critères qualité.

Le Sous-Traitant reste soumis au contrôle du Département du Contrôle de la Formation Professionnelle de la DIRECCTE comme toute personne, physique ou morale, dispensant des actions de formation professionnelle. Il doit avoir sa propre activité et sa propre clientèle.

A savoir, le fait de recourir aux services d'un travailleur indépendant ou d'un micro-entrepreneur peut être requalifié comme travail salarié dissimulé lorsque celui-ci n'a qu'un seul et unique donneur d'ordre.

Le Sous-Traitant établit une facture et se fait payer, après réalisation de la prestation, sous forme d'honoraires.

Chaque partie se doit de conserver un exemplaire du contrat de sous-traitance et de la facture.

Un suivi de l'action doit être mis en place afin de lever toute incertitude liée à la réalité et à la durée de la formation suivie par les participants.

V. CONSEQUENCES EN CAS DE NON-RESPECT DES ENGAGEMENTS

- Toute facture d'acompte est éditée uniquement à réception d'une convention signée par les trois acteurs (le Responsable de formation, l'Organisme de Formation et le Client),
- Toute facture de solde est validée uniquement à réception des éléments obligatoires,
- En cas de non-réception de ces éléments, les factures ne seront pas éditées. Si le client a néanmoins remis un chèque, ce dernier sera déposé sur le compte de Graines de SOL mais ne sera pas attribué au Responsable de Formation concerné,
- A défaut de respecter les engagements d'au moins un des points de la charte par manquement délibéré, le CoVal se réunira afin de décider le maintien ou le retrait de la qualité de Responsable de Formation à la personne concernée, dans le cadre de son activité à Graines de SOL

VI. PRISE EN COMPTE DES SITUATIONS DE HANDICAP

- Je m'engage à contacter le référent handicap à chaque fois qu'un Stagiaire en situation de handicap souhaite suivre une de mes formations,
- Je m'engage à participer aux événements organisés par ma coopérative concernant la sensibilisation aux handicaps et utiliser au besoin le tableau listant les acteurs du handicap de la région,
- Je m'engage à garantir l'accessibilité de mes formations dans le respect des règles de sécurité des ERP (Etablissements recevant du public).

VII. SIGNATURE DES DOCUMENTS

Tous les documents doivent être visés par le responsable de la CAE. Trois signatures doivent donc apparaître sur les documents : celle du Responsable de formation, celle de l'Organisme de Formation et celle du Client.

La signature de la charte donne capacité au Responsable de Formation de vendre, concevoir, préparer, animer des prestations dans le champ de la formation professionnelle continue dans le cadre de son activité à Graines de SOL.

La signature de cette charte implique, de fait l'adhésion aux CGV joint à ce document, qui comprennent les conditions de remboursement des prestations en cas d'annulation.

Signature du Responsable de formation

ANNEXE : CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE L'OF APPLICABLES AUX PRESTATIONS DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

VIII. ARTICLE 1 : Champ d'application

1.1 - Les présentes Conditions Générales de Vente de l'Organisme de Formation (ci-après « **CGV** ») constituent le socle unique de la relation entre les parties. Elles s'appliquent, sans restriction ni réserve, à tout achat des services de formation (ci-après « les formations ») proposés par le formateur (ci-après « le Responsable de Formation ») aux consommateurs et clients professionnels (ci-après « les Clients »).

Le Responsable de Formation précise à sa clientèle qu'il est affilié à « nom CAE », Société Coopérative, au titre de l'exercice de son activité professionnelle.

1.2 - Ces CGV s'appliquent à l'exclusion de tout autre document du Client. Elles seront communiquées au Client préalablement à la conclusion du contrat de prestation de services et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou sur tout autre document contradictoire.

1.3 - Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées avant la conclusion du contrat de fourniture des services. La validation de la commande de Prestation par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes CGV.

1.4 - Ces Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable au Client est celle en vigueur au jour de la conclusion du contrat.

1.5 - Les coordonnées du Responsable de Formation sont les suivantes :

Le Responsable de Formation,
Chez GRAINES DE SOL
SAS SCIC à capital variable
122 boulevard Emile Zola 69600 OULLINS
RCS LYON : 509 249 017
Tel :
N° de Responsable de Formation :

IX. ARTICLE 2 : Commandes et prestations

2.1 - Le Client sélectionne les formations qu'il désire commander selon les modalités suivantes :

Première étape : la prise de contact avec le Responsable de Formation peut s'effectuer par téléphone ou mail.

Deuxième étape : le Responsable de Formation reçoit le Client en entretien téléphonique ou physique au cours duquel le Responsable de Formation identifie les programmes de formation qui correspondent aux besoins du Client.

Troisième étape : le Responsable de Formation établit un devis à destination du Client et lui envoie accompagné des présentes CGV et d'une demande d'acompte (hors prise en charge par un organisme financeur).

Une commande ne peut être prise en compte qu'après réception par le Responsable de Formation :

- Du devis établi par lui et comportant l'acceptation du Client matérialisée par sa signature,
- Des CGV dûment signées par le Client,
- Du versement d'un acompte d'un montant de 30% du devis (hors prise en charge par un organisme financeur).

Quatrième étape : A réception de ces documents, le Responsable de Formation envoie un bulletin d'inscription qui devra être retourné par le Client dans un délai de 7 (sept) jours calendaires maximum à compter de sa réception.

Cinquième étape : Dès réception du bulletin d'inscription, le Responsable de Formation envoie la convention accompagnée du programme et du planning. Le Client devra renvoyer la convention signée au minimum 1 (un) mois avant le début de la formation.

Ce n'est qu'au terme du respect de cette procédure que la commande du Client est considérée comme ferme et définitive.

2.2 – Dans un délai de 15 (quinze) jours calendaires avant le début de la formation, le Responsable de Formation envoie au Client, une convocation.

X. ARTICLE 3 : Tarifs

3.1 - Les formations proposées par le Responsable de Formation sont fournies aux tarifs qui figurent sur le devis établi par le Responsable de Formation. Les prix sont exprimés en euros HT et TTC.

3.2 - Une facture est établie par le Responsable de Formation et remise au Client lors de la fourniture des Prestations commandées.

XI. ARTICLE 4 : Conditions de paiement

4.1 - Dans la situation où le règlement est effectué directement par le Client, les factures sont établies à l'issue de la formation et payables à 30 jours date de facture.

4.2 - En cas de prise en charge totale ou partielle du coût de formation par un organisme financeur (notamment : Pôle Emploi ; OPCA ; CPF etc.) la facturation est établie au nom dudit organisme qui devra régler le Responsable de Formation par le mécanisme de la subrogation de paiement. Dans ce cas de figure, le Client s'engage à mettre en œuvre tous ses efforts afin que le Responsable de Formation soit réglé dans les meilleurs délais. Ainsi, l'accord de prise en charge du financeur devra être communiqué au Responsable de Formation, par le Client, au plus tard 7 jours avant le début de la formation. A défaut, la facturation sera établie directement au nom du Client qui devra régler le Responsable de Formation.

4.3 - En cas de prise en charge partielle, le montant du coût restant dû devra être réglé par le Client dans les conditions exposées au 4.1 des présentes.

4.4 - Les paiements pourront être effectués par chèques ou par virements bancaires.

4.5 - Conformément à l'article L. 441-6 du Code de Commerce, des pénalités de retard sont dues à défaut de règlement le jour suivant la date de paiement indiquée sur la facture, sans que cette clause n'exclue des dommages et intérêts complémentaires. Le taux de ces pénalités est fixé à 10 % par mois de retard. Le Client ne peut jamais, au motif d'une réclamation formulée par lui, retenir la totalité ou une partie des sommes exigibles, ni opérer une compensation.

En outre, et s'agissant uniquement de la clientèle professionnelle, tout retard de paiement sera sanctionné par une indemnité forfaitaire de 40 (quarante) euros, par facture, pour frais de recouvrement.

XII. ARTICLE 5 : Annulation ou report de Prestation

5.1 - La facturation étant faite sur la base des Prestations commandées et planifiées, le Client est invité à porter la plus grande attention aux conditions de report ou d'annulation de Prestations énoncées ci-après.

5.2 - Les demandes de report ou d'annulation de Prestations devront être formulées par le Client par écrit (mail ou courrier postal en lettre recommandée avec avis de réception). Toute demande qui ne respecterait pas cette condition sera réputée nulle et ne pourra être prise en compte par le Responsable de Formation, le Client sera alors tenu de régler l'intégralité du devis qu'il a accepté lors de la procédure de passation de commande.

5.3 - Hors exercice du droit de rétractation dans les conditions mentionnées à l'article 9 des présentes et devant être effectué par le biais de formulaire de rétractation, les reports ou annulations de Prestations à l'initiative du Client, dans le respect du précédent paragraphe et hors cas de force majeure dûment prouvé, entraîneront les conséquences suivantes :

- Tout report ou annulation intervenant, à l'initiative du Client, la veille, le jour même ou si le Client ne se présente pas le jour de la formation, entraînera le versement, au profit du Responsable de Formation, d'une somme correspondant à 100% du devis, à titre indemnitaire,
- Tout report ou annulation intervenant entre 15 jours et 48 heures avant le jour de la formation entraînera le versement, au profit du Responsable de Formation, d'une somme correspondant à 50% du devis, à titre indemnitaire.

5.4 - Lorsque l'annulation ou le report est à l'initiative du Responsable de Formation, soit la convention est purement et simplement annulée, dans cette hypothèse l'acompte sera restitué. Soit le Responsable de Formation et le Client recherchent ensemble une solution cohérente (un report de la Prestation par exemple), dans ce cas là, la convention sera maintenue et le Responsable de Formation conservera l'acompte.

XIII. ARTICLE 6 : Modification de commande de Prestation

Les modifications de commande sont acceptées dans la limite de ce qui est autorisé dans la convention de formation. En tout état de cause, aucune modification de commande de prestations ne saurait intervenir dans les 15 jours avant le commencement de celles-ci, sauf versement d'indemnités dans les conditions stipulées à l'article 5.3 des présentes.

XIV. ARTICLE 7 : Responsabilité du Responsable de Formation – Garanties

7.1 - Le Responsable de Formation garantit le Client consommateur contre tout défaut de conformité provenant d'un défaut de réalisation des Prestations commandées. Afin de faire valoir ce droit, le Client devra formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité (articles L. 217-4 et suivants du code de la consommation). Le Client devra informer le Responsable de Formation, par lettre recommandée avec avis de réception, de l'existence des défauts de conformité.

Le Responsable de Formation remboursera ou rectifiera ou fera rectifier (dans la mesure du possible) les formations jugées défectueuses dans les meilleurs délais.

7.2 - La responsabilité du Responsable de Formation ne pourra être engagée qu'en cas de faute ou de négligence dans la délivrance de la prestation et est limitée aux préjudices directs à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit. Sa responsabilité ne pourra pas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution qui serait imputable, soit au Client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger au contrat, soit à un événement répondant aux caractéristiques de la force majeure.

7.3 - La responsabilité du Responsable de Formation, quelle qu'en soit la cause, est limitée au montant payé par le Client au titre de la Prestation commandée.

XV. ARTICLE 8 : Protection des données

8.1 - En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978, il est rappelé que les données nominatives, qui sont demandées au Client, sont nécessaires au traitement de sa demande et sont destinées à un usage interne par le Responsable de Formation.

8.2 - Le Responsable de Formation s'engage à ne jamais transmettre ces données à des tiers. Le Client dispose d'un droit d'accès, de modification et de rectification s'agissant des informations le concernant, dans les conditions prévues par la loi et la réglementation en vigueur.

XVI. ARTICLE 9 : Droit de rétractation

9.1 - S'agissant de la clientèle de consommateurs :

A compter de la date de signature du contrat, le client a un délai de 10 jours pour se rétracter. Il en informe l'organisme de formation par lettre recommandée avec accusé de réception

Conformément aux dispositions légales en vigueur (C. consom. art L222-7), le Client consommateur dispose d'un droit de rétractation de 14 (quatorze) jours à compter de la passation de sa commande, si cette dernière se déroule dans les conditions suivantes, caractéristiques d'un contrat conclu « hors établissement » :

- Le contrat est conclu dans un lieu qui n'est pas celui où le Responsable de Formation à son siège social, et en la présence physique et simultanée des deux parties,
- Le contrat est conclu au siège social du Responsable de Formation, immédiatement après que le Client ait été sollicité personnellement dans un lieu différent du siège social du Responsable de Formation et où les parties étaient simultanément présentes.

Ce droit de rétractation de 14 (quatorze) jours concerne également les Clients consommateurs qui concluent des contrats à distance.

Le Client dispose d'un délai de 14 (quatorze) jours à compter de la passation de commande de la Prestation pour exercer son droit de rétractation auprès du Responsable de Formation, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, à fin d'échange ou de remboursement.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, les acomptes versés seront remboursés.

9.2 - S'agissant de la clientèle de professionnels :

A compter de la date de signature du contrat, le client a un délai de 10 jours pour se rétracter. Il en informe l'organisme de formation par lettre recommandée avec accusé de réception

Conformément aux dispositions légales en vigueur (C. consom. art L121-16-1) le Client professionnel dispose d'un droit de rétractation de 14 (quatorze) jours à compter de la passation de sa commande. Ce droit de rétractation n'est possible que pour les ventes qui sont qualifiées de ventes « hors établissement » et dans les conditions cumulatives suivantes :

- Le Client ne doit pas employer plus de 5 salariés,
- L'objet de la vente n'entre pas dans le champ de l'activité principale du Client.

XVII. ARTICLE 10 : Litige et droit applicable

10.1 - S'agissant de la clientèle de consommateurs :

Tous litiges résultant d'opérations conclues en application des présentes CGV, résultant tant de leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pu être résolus amiablement entre le Client et le Responsable de Formation, seront soumis aux tribunaux de Lyon.

En tout état de cause, le Client est informé qu'il peut recourir à une médiation conventionnelle notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (C. consom. art. L612-1 et suivants) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tous mode alternatif de règlement des différends (conciliation par exemple) en cas de contestation.

10.2 - S'agissant de la clientèle de professionnels :

Tous litiges résultant d'opérations conclues en application des présentes CGV, résultant tant de leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites seront soumis, préalablement à toute action juridictionnelle devant les tribunaux de Lyon, obligatoirement à une médiation.

Les parties conviennent dès à présent et de manière irrévocable de confier cette mission de médiation à la Chambre Nationale des Praticiens de la Médiation (CNPM), sise 23 rue de Terrenoire à 42100 SAINT ETIENNE.

La Chambre nationale des Praticiens de la Médiation sera saisie, sur simple demande, par la partie la plus diligente.

La Chambre Nationale des Praticiens de la Médiation soumettra à l'agrément des parties un ou plusieurs médiateurs, figurant sur la liste, en fonction de l'importance et la complexité de l'affaire. En cas de désaccord des parties sur cette proposition, il est d'ores et déjà convenu que le choix du ou des médiateurs reviendra en dernier lieu à la Chambre nationale des Praticiens de la Médiation elle-même, les parties renonçant à tout recours contre cette désignation.

Les parties conviennent de s'en remettre à la procédure de Médiation qui sera arrêtée par le(s) médiateur(s) désigné(s).

Les parties s'obligent à participer aux différentes réunions organisées par le(s) médiateur (s) et à répondre avec diligence à toutes convocations et à toutes demandes formulées par ce(s) derniers(s). Les parties pourront se faire assister par leur avocat.

Les parties s'obligent, de manière générale, à collaborer de bonne foi à la médiation. Elles s'engagent à respecter la confidentialité qui est attachée au déroulement de cette procédure ainsi qu'à tous les propos, actes, documents, etc... y afférents.

L'accord signé par les parties à l'issue de la médiation pourra être soumis, à l'initiative de l'une d'elles ou à leur requête conjointe, à l'homologation du juge afin de lui donner l'autorité de la chose jugée.

La rémunération du (des) médiateur, ainsi que les frais occasionnés par la mission de médiation seront supportés à part égale par les parties, sauf meilleur accord conclu entre elles.

En cas d'échec de la médiation, compétence expresse est conférée au Tribunal de commerce de LYON.