

# CONDITIONS GENERALES DE SERVICES

## I. Objet

Les présentes Conditions Générales de Services – accessibles en version téléchargeable sur le site [www.i2fp.com](http://www.i2fp.com) (ci-après le « Site ») et disponibles sur demande auprès du Service Relation Clients - ont vocation à s'appliquer à toutes les prestations de Formations dispensées par l'Institut - organisme de formation professionnelle spécialisé dans le domaine de l'enseignement du français professionnel - à ses Clients, et ce à l'exclusion de toutes clauses qui figureraient dans les documents du Client et notamment dans ses conditions générales d'achat.

Par « Client », il faut entendre, selon les cas, le Client Professionnel ou le Client non Professionnel.

Par « Client Professionnel », il faut entendre la personne morale signataire d'une convention de formation au sens de l'article L. 6353-2 du Code du Travail ou d'une convention tripartite au sens des articles R. 6322-32, R. 6353-2 et R. 6422-11 du Code du travail.

Par « Client non Professionnel », il faut entendre la personne physique signataire d'un contrat de formation au sens de l'article L. 6353-3 du Code du Travail.

Par « Formations » : il faut entendre chacune des formations standards ou sur mesure, individuelles ou collectives, intra ou interentreprises, dispensées par l'Institut soit en présentiel dans ses locaux, ceux de ses Clients Professionnels et/ou de tiers.

Par « Institut », il faut entendre l'«Institut de formation au français professionnel – I2FP », société à responsabilité limitée unipersonnelle au capital de 5.000 euros, immatriculée auprès du Registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 814 321 972, ayant son siège social sis 214, boulevard Raspail à Paris (75014).

Par « Organisme Payeur », il faut entendre tout Organisme Paritaire Collecteur Agréé (OPCA) ou organisme public ou parapublic dépositaire de budgets de formation tel que Pôle Emploi.

Par « Partie », il faut entendre individuellement l'Institut, le Client Professionnel ou le Client non Professionnel.

Par « Règlement Intérieur », il faut entendre le règlement intérieur applicable aux Stagiaires établi par l'Institut conformément aux dispositions des articles L. 6352-3, L. 6352-4 et R. 6352-1 à R. 6352- 15 du Code du travail.

Par « Stagiaire », il faut entendre la personne physique qui bénéficie de la Formation.

## II. Acceptation des Conditions Générales de Services – Documents régissant l'accord des Parties

**2.1** Les Présentes Conditions Générales de Services sont intégrées à la proposition commerciale remise au Client souhaitant accéder à l'offre de formation de l'Institut.

**2.2** Le fait de passer commande de l'une quelconque des Formations dispensées par l'Institut implique l'acceptation pleine, entière et sans réserve du Client :

- des présentes Conditions Générales de Services,
- du Règlement Intérieur auquel elles renvoient, le Stagiaire s'engageant expressément à en

- respecter scrupuleusement l'intégralité des termes, ainsi que
- des conditions particulières (programme de la Formation, modalités pédagogiques de la Formation, date et lieu de la Formation, durée de la Formation, volume horaire de la Formation, nombre de Stagiaires, prix, prestations annexes, etc.) figurant dans la convention ou le contrat de formation conclu entre les Parties (les « Conditions Particulières de Services »).

Les Conditions Générales de Services ont vocation à préciser ou compléter les Conditions Particulières de Services, étant précisé qu'en cas de contradiction entre les Conditions Générales et les Conditions Particulières, les stipulations des Conditions Particulières de Services prévaudront.

2.2 Se réservant la possibilité de modifier les présentes Conditions Générales de Services à tout moment, l'Institut invite donc les Clients, à chaque nouvelle commande, à les relire attentivement, les Conditions Générales de Services applicables étant celles remises au Client et acceptées par ce dernier.

### III. Offre de formation – Modalités d'inscription

3.1 A cet égard, il est rappelé qu'en application des dispositions de l'article 1104 du Code civil, les contrats doivent être négociés, formés et exécutés de bonne foi et qu'en application de celles de l'article 1112-1 du même Code, les Parties doivent se faire connaître toutes les informations dont l'importance est déterminante pour le consentement de l'autre.

Le Client s'engage en conséquence à transmettre toutes les informations utiles à la définition et à la mise en œuvre du service demandé à l'Institut, dont il garantit la véracité, ainsi qu'à le tenir informé de toute modification de ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques.

3.2 Avant toute inscription, il est procédé à un test d'évaluation du niveau du Stagiaire permettant ainsi à l'Institut d'effectuer un diagnostic des besoins et de formuler une proposition de Formation sur la base des objectifs, de la disponibilité du Stagiaire et du budget définis par le Client.

3.3 Les inscriptions aux Formations sont strictement personnelles. Tout transfert de l'inscription au profit d'un tiers est strictement interdit.

3.4 Pour chaque inscription à une action de formation, un contrat de formation/une convention de formation - accompagné(e) du programme de formation préétabli d'après les informations fournies par le Client, des présentes Conditions Générales de Services et de leur annexe (Règlement Intérieur de l'Institut) - est adressé(e) au Client en trois exemplaires.

Conformément aux dispositions de l'article L. 6353-8 du Code du travail, sont également transmis au(x) Stagiaire(s), les documents suivants : le programme et les objectifs de la Formation, la liste des formateurs avec la mention de leurs titres ou qualités, les horaires, les modalités d'évaluation de la formation, les coordonnées de la personne chargée des relations avec les Stagiaires par l'entité commanditaire de la formation et le Règlement Intérieur.

3.5 L'inscription n'est validée et le Stagiaire ne sera accepté en formation qu'à réception :

- S'agissant des Clients Professionnels
  - de deux exemplaires dûment paraphés, signés et revêtus du cachet de l'entreprise de la convention de formation, du programme de formation, des Conditions Générales de Services et du Règlement Intérieur, et
  - de la totalité du prix de la Formation ou du solde restant à la charge du Client en cas de financement partiel de celle-ci par un Organisme Payeur.
- S'agissant des Clients non Professionnels
  - de deux exemplaires dûment paraphés et signés du contrat de formation, du programme de formation, des Conditions Générales de Services et du Règlement Intérieur, et,
  - d'un acompte de 30% du prix de la Formation, ledit versement ne pouvant être exigé qu'à l'expiration du délai de rétraction prévu à l'Article 9 des présentes.

## IV. Modalités de la Formation

Les Formations ont lieu dans les locaux de l'Institut sis 214, Boulevard Raspail à Paris (75014), aux dates et conditions indiquées dans la convention ou le contrat de formation durant la plage horaire comprise entre 9 heures 30 et 18 heures entrecoupée d'une pause déjeuner d'une heure.

Conformément aux dispositions de l'article L. 6353-1, alinéa 2 du Code du travail, l'Institut remet au Stagiaire, à l'issue de la Formation, une attestation mentionnant les objectifs, la nature, la durée de la Formation ainsi que les résultats de l'évaluation des acquis de la Formation.

## V. Assiduité

Toute participation à une Formation exige le respect par le Stagiaire du Règlement Intérieur de l'Institut ainsi que des consignes de sécurité.

Le Stagiaire est tenu de suivre la Formation avec assiduité et régularité. A ce titre, il s'engage à signer la feuille d'émargement, élaborée par demi-journée, attestant de sa présence aux sessions de formation, dont il est rappelé qu'elle figure parmi les pièces à communiquer aux organismes de contrôle par l'employeur ou l'Institut aux fins de justifier de la réalité des actions de formation.

Le Client reconnaît en conséquence la légitimité de ces obligations mises à la charge des Stagiaires et se porte fort, dans les conditions de l'article 1204 du Code civil, du respect de celles-ci par l'ensemble des Stagiaires avec lesquels il est lié.

Le non-respect de ces obligations par un Stagiaire peut entraîner son exclusion de la Formation, et ce sans porter atteinte à l'obligation de paiement de la Formation par le Client.

Tout retard ou absence devra être dûment justifié et le Stagiaire devra procéder au rattrapage des cours manqués qui seront facturés de plein droit au Client.

Sauf si elle résulte d'un cas de force majeure dûment justifié, l'absence entraînera de plein droit la facturation au Client d'une indemnité d'un montant égal au prix de la Formation calculée au prorata des heures non suivies. Cette indemnité ne pourra être imputée par l'employeur au titre de son obligation

définie par l'article L. 6331-1 du Code du travail, ni faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par l'OPCO.

## VI. Prix – Conditions et modalités de règlement

6.1 Les prix s'entendent en euros hors taxes et sont à majorer de la taxe sur la valeur ajoutée au taux en vigueur. Ils comprennent le coût de la Formation et des supports pédagogiques y afférents, mais n'incluent pas les frais de restauration, de transport ou d'hébergement du Stagiaire.

6.2 Un acompte égal à trente pourcents (30%) du coût total de la Formation est exigible à compter de la conclusion de la convention de formation ou à l'issue du délai de rétractation s'agissant des contrats de formation. Le solde est dû :

- avant le commencement de la Formation dans le cadre d'une convention de formation ;
- au fur et à mesure du déroulement de la Formation comme stipulé au contrat de formation.

6.3 Les règlements doivent être effectués comptant à réception de la facture par virement ou chèque bancaire (banque française) à l'ordre de « l'Institut de formation au français professionnel ». Les paiements anticipés ne donnent pas lieu à escompte. Conformément aux dispositions de l'article 1342-7 du Code civil, les frais bancaires liés au paiement, tels que les frais de virement, sont à la charge du Client.

6.4 Si le Client souhaite que le règlement soit émis directement ou indirectement par un Organisme Payeur, il lui appartient de vérifier l'imputabilité de la Formation auprès dudit Organisme, de procéder à la demande de prise en charge avant le début de la Formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande avant cette date. Le Client s'engage à respecter et se porte fort du respect par les Stagiaires avec lesquels il est lié des conditions posées par l'Organisme Payeur pour que l'action de formation soit prise en charge.

Si l'Institut n'a pas reçu l'accord de prise en charge de l'Organisme Payeur au premier jour de la Formation, le Client sera facturé de l'intégralité du coût de celle-ci. En cas de refus de paiement total ou partiel de la part de l'Organisme Payeur, quelle qu'en soit la cause, le Client demeure de plein droit et personnellement débiteur du coût de la Formation et s'engage en conséquence à s'acquitter directement des montants correspondants auprès de l'Institut.

## VII. Pénalités de retard - Sanctions

Les règlements doivent être effectués comptant à réception de la facture par virement ou chèque bancaire (banque française) à l'ordre de « l'Institut de formation au français professionnel ». Les paiements anticipés ne donnent pas lieu à escompte. Conformément aux dispositions de l'article 1342-7 du Code civil, les frais bancaires liés au paiement, tels que les frais de virement, sont à la charge du Client.

7.1 Le défaut, même partiel, de règlement par le Client d'une facture à son échéance entraînera l'exigibilité de plein droit de pénalités de retard calculées au taux d'intérêt appliqué par la Banque

Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix (10) points de pourcentage.

Conformément aux dispositions des articles 1344 du Code civil et L. 441-6 du Code de commerce, ces pénalités - dues à compter du jour suivant la date d'échéance jusqu'au jour du parfait paiement de la totalité des sommes dues - seront acquises de plein droit sans formalité aucune ni mise en demeure préalable et sans préjudice de toute autre voie de droit.

En outre, tout retard de paiement entraînera l'exigibilité d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement fixée à quarante (40) euros, ce montant pouvant être réévalué en cas de frais supérieurs dûment justifiés.

7.2 En cas de non-paiement intégral d'une facture venue à échéance, et après une mise en demeure demeurée sans effet, l'Institut se réserve le droit de suspendre toute Formation en cours et/ou à venir.

## VIII. Dédit du Client – Absences

Toute résiliation anticipée devra être notifiée par le Client à l'Institut par lettre recommandée avec demande d'avis de réception et être accompagnée des pièces permettant de caractériser l'existence d'un motif légitime et sérieux (Client non Professionnel) ou d'un cas de force majeure (Client Professionnel et Client non Professionnel).

### 8.1 Par le Client Professionnel

8.1.1 Toute résiliation anticipée de la convention de formation par le Client Professionnel, pour toute autre cause qu'un cas de force majeure tel que défini à l'Article 10, donnera lieu au profit de ce dernier au versement d'une indemnité forfaitaire et définitive de dédit égale :

- 30% du prix du prix total de la Formation, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées, si elle survient plus de dix jours calendaires avant le début de la Formation,
- 50% du prix total de la Formation, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées, si elle survient à compter du dixième jour calendaire avant le début de la Formation,
- la totalité du prix de la Formation, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées, si elle survient dès le premier jour ou au cours de la Formation.

8.1.2 La facturation de l'Institut distinguera le montant dû par le Client Professionnel au titre de la Formation au prorata du temps de présence et celui dû au titre de l'indemnité de dédit. En aucun cas, les sommes facturées à titre de dédit ou en cas d'absence du Stagiaire ne pourront être imputées par ce dernier sur le montant de sa participation au développement de la formation professionnelle, ni faire l'objet d'une demande de prise en charge ou de remboursement par un OPCO.

### 8.2 Par le Client non Professionnel

8.2.1 Toute résiliation anticipée par le Client non Professionnel du contrat de formation, pour tout autre cause qu'un cas de force majeure ou d'un motif légitime et sérieux, donnera lieu au profit de ce dernier au versement d'une indemnité forfaitaire et définitive de dédit égale :

- 30% du prix du prix total de la Formation, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées, si elle survient après l'expiration du délai légal de rétractation et avant le début de la Formation,
- la totalité du prix de la Formation, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées, si elle survient dès le premier jour ou au cours de la Formation.

8.2.2 En cas de force majeure dûment reconnue ou d'un motif légitime et sérieux dûment justifié, seules les prestations effectivement dispensées sont dues au prorata de leur valeur prévue au contrat de formation.

## IX. Droit de rétractation

### 9.1 Champ d'application du droit de rétractation

Le droit de rétractation ne bénéficie qu'aux Clients non Professionnels signataire d'un contrat de formation au sens de l'article L. 6353-2 du Code du travail.

### 9.2 Délai et modalités d'exercice du droit de rétractation

#### 9.2.1 Conventions de formation au sens de l'article L. 6353-2 du Code du travail conclus à distance ou hors établissement

Conformément aux dispositions des articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client non Professionnel dispose du droit de se rétracter, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, pendant un délai de quatorze (14) jours courant à compter de la date de conclusion à distance de la convention de formation au sens de l'article 1121 du Code civil, c'est-à-dire de la date de réception par l'Institut, du courriel ou de la lettre d'envoi par le Client non Professionnel de ladite convention de formation dûment signée par ses soins.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client non Professionnel devra, avant l'expiration du délai de quatorze jours ci-dessus, notifier sa décision de se rétracter par écrit :

- soit en complétant et en validant en ligne le formulaire de rétractation disponible sur le Site à l'adresse [www.i2fp.com/retractation](http://www.i2fp.com/retractation), dont un accusé de réception sur support durable lui sera immédiatement communiqué par l'Institut,
- soit en adressant ledit formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter par courrier à l'adresse suivante : Institut de formation au français professionnel – 214, Boulevard Raspail - 75014 Paris.

## 9.2.2 Conventions de formation au sens de l'article L. 6353-2 du Code du travail ni conclus à distance ni conclus hors établissement

Conformément aux dispositions de l'article L. 6353-5 du Code du travail, le Client non Professionnel dispose du droit de se rétracter pendant un délai de dix (10) jours courant à compter de la date de signature de la convention de formation. Il en informe l'Institut par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

9.3 Il est rappelé qu'en application de l'article L. 6353-6 du Code du travail, aucune somme ne peut être exigée du Client non Professionnel avant l'expiration du délai de rétractation.

## X. Force Majeure

10.1 Aucune des Parties ne pourra ainsi être tenue pour responsable et ne sera réputée avoir manqué à ses obligations si elle est empêchée de les exécuter en tout ou en partie du fait de la survenance d'un cas de force majeure entendu comme tout événement échappant à son contrôle qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées. Seront notamment considérés comme événement de force majeure déchargeant les Parties de toute responsabilité quant aux conséquences directes ou indirectes de l'inexécution ou du retard dans l'exécution de leurs obligations : l'incendie, les grèves et conflits sociaux internes à l'Institut, les troubles civils ou politiques, les émeutes, les désastres naturels, les épidémies, les pandémies, les quarantaines, les interruptions des services de communications et/ou de télécommunications, les interruptions de l'approvisionnement en énergie.

10.2 Conformément aux dispositions de l'article 1218 du Code civil, si l'empêchement était définitif, le contrat serait alors résolu de plein droit. Ainsi, et si le Stagiaire était définitivement empêché de suivre la Formation du fait de la survenance d'un cas de force majeure dûment justifié et reconnu, seules les prestations effectivement dispensées seront payées à due proportion de leur valeur prévue au contrat de formation ou à la convention de formation.

## XI. Responsabilité

11.1 L'Institut est responsable à l'égard du Client de la bonne exécution des obligations contractées au titre de la Formation, à la réalisation desquelles il apportera tous les soins d'une personne raisonnable. L'Institut ne pourra toutefois être tenu responsable en tout ou en partie de l'inexécution ou du retard dans l'exécution de ses obligations, dès lors qu'elle est soit imputable au Client, soit à la survenance d'un événement de force majeure tel que défini à l'Article 10.

11.2 En cas d'inexécution par l'Institut de l'une quelconque de ses obligations, quelle qu'en soit la cause, le préjudice qui en résulterait pour le Client Professionnel ne pourra jamais être réparé au-delà d'un montant maximal égal à celui qu'il a payé au titre de l'année civile pendant laquelle le dommage a eu lieu, même s'il s'avérait supérieur.

11.3 L'Institut décline toute responsabilité en cas de perte, de vol ou d'endommagement des effets

personnels des Stagiaires survenus dans ses locaux ou ceux mis à sa disposition. Le Client s'engage à souscrire et à maintenir en prévision et pendant toute la durée de la Formation une assurance responsabilité civile couvrant les dommages corporels, matériels et immatériels susceptibles d'être causés à l'Institut, son personnel et/ou les tiers par ses agissements ou ceux de ses préposés L'Institut déclare pour sa part avoir souscrit un contrat d'assurance couvrant sa responsabilité civile après de SOPARCA Assurances sous le numéro 7060400204.

## XII. Propriété Intellectuelle

12.1 L'Institut est seul titulaire des droits de propriété intellectuelle afférents à l'ensemble des contenus et supports pédagogiques - qu'elle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale) - qu'il utilise pour assurer les Formations proposées à ses Clients. Ainsi, et sauf clause contraire, l'Institut demeure le propriétaire exclusif des droits moraux et patrimoniaux portant sur la conception des Formations et sur le contenu de ses supports, quels qu'ils soient (documents techniques, rapports préalables, descriptifs, logiciels, réalisations matérielles, etc.), qui ne pourront faire l'objet d'aucune utilisation, transformation, reproduction, exploitation par le Client, pour son propre compte ou celui de tiers. Le Client s'interdit en particulier d'utiliser le contenu des Formations pour former d'autres personnes que lui-même ou celui (ceux) des membres de son propre personnel inscrit(s) à une Formation sous peine, en cas de cession ou de communication non autorisée desdits contenus ou supports, d'engager sa responsabilité civile et pénale sur le fondement des articles L. 122-4 et L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

12.2 Toute reproduction, représentation, modification, publication, transmission, divulgation à des tiers de tout ou partie des Formations, de leurs contenus ou de leur supports - en ce compris, le cas échéant, les bases de données figurant sur la plateforme de l'Institut - sont strictement interdites et ce quels que soient les procédés ou les supports utilisés.

12.3 De même, l'Institut demeure propriétaire de ses outils, méthodes et savoir-faire développés antérieurement ou à l'occasion de l'exécution des prestations chez le Client.

## XIII. Confidentialité

Le Client et le Stagiaire s'engagent, pendant toute le temps de la Formation et sans limitation de durée ensuite, à tenir pour strictement confidentiels les documents et informations auxquels ils pourraient avoir accès ou dont ils auront eu connaissance au cours de la Formation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à l'inscription, dont notamment, sans que cette liste soit exhaustive, l'ensemble des éléments figurant dans la proposition transmise par l'Institut au Client, toutes informations techniques, pédagogiques, didactiques, éducatives, documentaires, financières, commerciales et/ou juridiques ainsi que tout savoir-faire relatif à l'enseignement et à sa mise en pratique. Ces informations ne pourront être communiquées ou rendues accessibles à des tiers, en tout ou en partie, sans l'autorisation écrite et préalable de l'Institut.

L'Institut s'engage à ne pas communiquer à des tiers les informations transmises par le Client, à l'exception de celles qu'il serait légalement tenu de transmettre et, en particulier, celles définies par



l'article L. 6353-10 du Code du travail concernant les Stagiaires qu'il est requis de divulguer aux organismes financeurs.

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

## XIV. Utilisation de l'image

Dans l'hypothèse où il serait amené à prendre des photographies des Stagiaires en vue de les utiliser pour illustrer du matériel de promotion (brochures, Site internet, etc.), l'Institut sollicitera préalablement leur autorisation écrite.

## XV. Communication

Le Client Professionnel autorise expressément la mention, dans le respect de sa charte graphique, de son nom et de son logo par l'Institut, lequel pourra également faire état de la nature de la Formation souscrite et des actions en découlant, dans ses listes de référence et ses documents commerciaux à l'attention de ses prospects et de sa clientèle (notamment sur son Site), ses documents internes de gestion prévisionnelle et ses rapports annuels ou encore en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

## XVI. Loi applicable

Les présentes Conditions Générales de Services ainsi que tous les rapports et prestations entre les Parties sont régis par et soumis au droit français.

## XVII. Litiges

### 17.1 Entre l'Institut et un Client Professionnel

**17.1.1** Avant toute action contentieuse, les Parties chercheront, de bonne foi, à régler à l'amiable leurs différends relatifs à la validité, l'interprétation, l'exécution, l'inexécution ou la résiliation de la convention de formation conclue entre elles. A cet effet, chacune des Parties pourra adresser à l'autre, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, une demande de réunion de conciliation en précisant les motifs et l'ordre du jour (ci-après la « Demande de Conciliation »).

Chacune des Parties devra alors désigner en son sein un représentant disposant du pouvoir de la représenter et de l'engager, dont elle devra notifier les coordonnées à l'autre Partie dans le délai de huit (8) jours calendaires à compter de la réception de la lettre de Demande de Conciliation. Ces personnes devront se réunir, à l'initiative de la Partie la plus diligente, dans les quinze (15) jours calendaires à compter de la réception de la lettre de Demande de Conciliation et s'efforceront de parvenir à un règlement amiable.

Les décisions, si elles sont arrêtées d'un commun accord, devront être consignées par écrit.

A défaut d'avoir trouvé une solution amiable dans le délai de trente (30) jours calendaires suivant la réception de la lettre de Demande de Conciliation, les Parties pourront agir en justice dans les conditions ci-après prévues à l'Article 17.1.2.

**17.1.2** TOUS LES LITIGES AUXQUELS LA CONVENTION DE FORMATION POURRAIENT DONNER LIEU - QU'ILS CONCERNENT SA VALIDITE, SON INTERPRETATION, SON EXECUTION, SA RESILIATION, SES CONSEQUENCES ET SES SUITES – ET QUI N'AURONT PU ETRE RESOLUS A L'AMIABLE ENTRE L'INSTITUT ET LE CLIENT PROFESSIONNEL SERONT SOUMIS A LA COMPETENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS, NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE.

## 17.2 Entre l'Institut et un Client non Professionnel

**17.2.1** Pour tout litige relatif à la validité, et/ou l'interprétation, et/ou l'exécution, et/ou l'inexécution et/ou la résiliation du contrat de formation conclu entre l'Institut et un Client non Professionnel (le « Litige »), ce dernier est invité - avant toute action contentieuse – à s'adresser par priorité à l'Institut en formulant, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, une réclamation circonstanciée auprès du Service Relation Clients, les Parties s'engageant à chercher de bonne foi à régler amiablement leurs différends dans un délai maximal d'un (1) mois à compter de la réception de ladite réclamation.

**17.2.2** Il est rappelé à nos Clients non Professionnels qu'ils disposent du droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (ci-après le « Médiateur ») en vue de la résolution amiable du Litige qui les opposerait à l'Institut (article L. 612-1 du Code de la consommation), ce recours à la médiation demeurant toutefois pour eux une simple faculté (article L. 612-4 du Code de la consommation).

Aussi, tout Litige pourra être soumis par le Client non Professionnel à la médiation de :



A cet effet, le Client non Professionnel peut

- remplir le formulaire sur le site internet du Médiateur accessible à l'adresse [www.mediation-net.com](http://www.mediation-net.com), ou
- adresser sa demande par courrier simple ou recommandé au 3 rue des morillons 75015 Paris, ou
- envoyer un email à [mediation.conso@mediation-net.com](mailto:mediation.conso@mediation-net.com). Quel que soit le moyen utilisé pour saisir le Médiateur, la demande du Client non Professionnel devra contenir les éléments suivants pour être traitée rapidement : ses coordonnées postales, email et téléphoniques, ainsi que les nom et adresse complets de l'Institut, un exposé succinct des faits et la preuve des démarches préalables auprès de l'Institut.

**17.2.3** Conformément aux dispositions de l'article L. 612-2 du Code de la consommation, le Litige ne pourra pas être examiné par le Médiateur, si :

- le Client non Professionnel ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son Litige

directement auprès de l'Institut par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans les présentes Conditions Générales de Services ;

- la demande de médiation est manifestement infondée ou abusive ;
- le Litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- le Client non Professionnel a introduit sa demande auprès du médiateur de la consommation dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de l'Institut ;
- le Litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur.

**17.2.4** En application des dispositions de l'article 2238 du Code civil, la prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un Litige, les Parties conviennent de recourir à la médiation ou à la conciliation ou, à défaut d'accord écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation ou de conciliation.

Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter de la date à laquelle soit l'une des Parties ou les deux, soit le médiateur ou le conciliateur déclarent que la médiation ou la conciliation est terminée.

**17.2.5** Nonobstant ce qui précède, et conformément aux dispositions de l'article R. 631-3 du Code de la consommation, le Client Consommateur peut, en cas de Litige, saisir soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

## XVIII. Protection des données à caractère personnel

Les informations concernant le Client, recueillies par l'intermédiaire des différents formulaires et notamment des conventions ou contrats de formation, sont utilisées par l'Institut uniquement dans le cadre de la mise en œuvre des services offerts et ne font l'objet d'aucune communication à des tiers autres que les personnes concourant en son sein à la dispense des Formations et à leur suivi. Toutefois, et sous réserve de la publication du décret pris pour son application, l'Institut rappelle que, conformément aux dispositions de l'article L. 6353-10 du Code du Travail, il sera tenu d'informer les organismes finançant la Formation du début, des interruptions et de l'achèvement de la Formation pour chacun de ses Stagiaires ainsi que de leur communiquer les données relatives à l'emploi et au parcours de formation dont il dispose sur ces Stagiaires.

Conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le Stagiaire bénéficie à tout moment d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition ou de suppression des données à caractère personnel le concernant. Ces droits peuvent être exercés par le Stagiaire en adressant une demande écrite précisant ses nom et adresse et accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité portant sa signature, à l'Institut sis 214, Boulevard Raspail à Paris (75014).

## XIX. Renonciation

Sauf renonciation par écrit, le fait pour l'Institut de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une des clauses des présentes ne pourra être interprété comme une renonciation à faire valoir ultérieurement ses droits en vertu de cette même stipulation.

## XX. Annexes

Fait partie intégrante des présentes Conditions Générales de Service, le Règlement Intérieur de l'Institut figurant en Annexe I.

## XXI. Service Relation Clients

Pour toute information complémentaire, le Client est invité à prendre contact avec le Service Relation Clients, soit par téléphone au +33 (0)1 44 07 97 13 (du lundi au vendredi inclus de 9H30 à 12H30 et de 13H30 à 16H30), soit par courriel à l'adresse [i2fp@ccfs-sorbonne.fr](mailto:i2fp@ccfs-sorbonne.fr), soit par courrier postal adressé à : Institut de Formation au Français Professionnel - 214, Boulevard Raspail - 75014 Paris.

## XXII. Informations légales

Raison sociale : Institut de Formation au Français Professionnel – I2FP

Forme sociale : Société à responsabilité limitée unipersonnelle au capital de 5.000 euros

Représentant légal :

Siège social : 214, Boulevard Raspail à Paris (75014)

Siren : RCS Paris 814 321 972

Déclaration d'activité Auprès du Préfet de Paris : N° 11 75 54036 75 (cet enregistrement ne valant pas agrément – Article L. 6352-12 du Code du travail)

Services administratifs /accueil des Clients : I2FP - 214, Boulevard Raspail – 75014 Paris

TVA intracommunautaire : FR 73 814321972

Fait à :

Le :

Signature et cachet du Client :