

## Conditions générales de vente

ESCALE, association enregistrée sous le numéro SIREN 519756290, et dont le siège social est établi 102C Rue Amelot 75011 PARIS, est un organisme de formation professionnelle, qui porte les activités du CFA GROUPE SOS et du dispositif ARABESQUE. Le GROUPE SOS est une association enregistrée sous le numéro SIREN 921911392 et dont le siège social est établi 102C Rue Amelot 75011 PARIS

ESCALE a pour ambition de porter des projets formations innovants et ambitieux pour accompagner le développement de compétences des professionnels et futurs professionnels des secteurs de l'action sociale, du sanitaire et du médico-social et plus généralement des métiers d'avenir.

ESCALE développe, propose et dispense des formations en présentiel inter et intra entreprise, des formations à distance en e-learning ainsi que des formations blended associant à la fois le présentiel et le e-learning. ESCALE est l'entité légale porteuse des dispositifs ARABESQUE, CFA Groupe SOS et ESCALE, à ce titre elle englobe des activités de portage de projets formation, de formation professionnelle continue pour les entreprises, associations et particuliers et de mise en œuvre de formations en alternance en direct ou pour le compte de partenaires écoles. ARABESQUE dispositif porté par ESCALE, développe, propose et dispense des programmes de formation professionnelle continue en présentiel inter et intra entreprise.

### Art1. Objet et champ contractuel

Les présentes conditions générales de vente (les « CGV ») s'appliquent à toutes les offres de formation continue d'**l'association ESCALE sous son dispositif ARABESQUE** (ci-après désigné « ARABESQUE ») relatives à des commandes passées auprès d'Arabesque par tout client (le « Client »).

### Art 2. Termes utilisés

Dans le cadre des présentes CGV, les termes ci-dessous ont la signification suivante :

« **Devis** » : désigne toute offre détaillée de Services émise par ARABESQUE et contenant des conditions particulières complémentaires aux présentes CGV ;

« **Convention** » : désigne le contrat entre ARABESQUE et le Client, matérialisée par l'acceptation d'un devis. La convention signée implique l'adhésion du Client aux présentes CGV ;

« **Formation** » : désigne les formations, Interentreprises, Intra-entreprises et en e-learning proposées par ARABESQUE ;

« **Formation Inter-entreprises** » : désigne une Formation inscrite au catalogue d'ARABESQUE et regroupant des Stagiaires issus de différentes structures

« **Formation Intra-entreprise** » : désigne une Formation dont les ingénieries sont conçues sur mesure par ARABESQUE pour le compte d'un Client ou d'un groupe de Clients ;

« **OPCO** » : désigne les opérateurs de compétences agréés chargés de gérer l'effort de formation des entreprises ;

« **Site** » : désigne tout site web affilié au nom de domaine « [escale.io](http://escale.io) » ;

« **Apprenant** » : désigne toute personne physique désignée par un Client pour suivre une Formation.

« **LMS** » : désigne la plateforme et l'interface d'apprentissage distant (Learning Management System)

« **Administrateur de site** » : désigne toute personne physique amenée à gérer un site externe (plateforme LMS et catalogue de

formation).

Le Client est garant du respect des présentes CGV par l'ensemble de ses bénéficiaires.

**Art.3 Les formations inter-entreprises** sont les formations organisées par ARABESQUE pour le compte de plusieurs clients (entités juridiques distinctes) sur un lieu réservé par ARABESQUE pour lesquelles une facturation et un conventionnement par participant individuel est mis en œuvre. Un tarif par participant est affiché.

**Les formations intra-entreprises** sont des formations organisées par ARABESQUE au sein d'un établissement d'un client, avec un programme adapté pour le client pour le compte des participants tous salariés de la même entité juridique employeur. Une facturation et un conventionnement par client entreprise est opéré, une seule convention de formation est signée quel que soit le nombre de participants. Un tarif par entreprise client est affiché.

### Art.4 Conditions d'inscriptions et d'annulation

#### 4.1 Inscriptions

Les inscriptions pour les formations doivent être confirmées par écrit et préciser les noms, prénoms et établissement des stagiaires concernés. Le nom de l'entité à facturer doit être précisé dès la confirmation de la formation, en particulier en cas de subrogation ou de tiers financeur.

#### 4.2 Annulation à l'initiative du client

Sauf en cas de force majeure, les conditions d'annulation d'une ou plusieurs inscriptions sont les suivantes :

- Toute annulation d'une inscription de la part du client 21 jours au plus avant le début du premier jour de la formation :

Remboursement intégral au client, aucune pénalité due ;

- Toute annulation intervenant entre 7 et 21 jours calendaires avant la date de début de la formation : 30 % de l'intégralité de la somme engagée (y. compris les frais d'hébergement et de restauration) sera facturée au titre de dédit commercial ;

- Toute annulation intervenant 7 jours calendaires et moins avant la date de début de la formation : Paiement par le client d'une indemnité égale à 100 % de l'intégralité des frais engagés.

Toute formation débutée sera due et facturée à 100% au client.

#### 4.3 Annulation - report à l'initiative d'ARABESQUE

ARABESQUE se réserve le droit d'annuler ou reporter l'une de ses formations si le nombre d'inscrits est inférieur à 8 personnes pour une formation inter-entreprises, et s'engage à informer le client par écrit et sans délai.

### Art 5. Conditions financières

Pour toute formation (inter / intra), une facture est envoyée au client en même temps que la convention.

**5.1** Le règlement des formations inter-entreprises est réalisé dans sa totalité à l'inscription

**5.2** Le règlement des formations intra-entreprises est réalisé à hauteur de 50% à la confirmation de la commande ou au plus tard 30 jours calendaires avant le début de la formation.

A l'issue de la formation une facture du montant du solde de la formation sera adressée au client.

Les paiements sont dus à réception dans un délai de 15 jours maximum.

**5.3** Si le client est un particulier il devra s'acquitter du règlement intégral de la formation au moins 8 jours avant le début de la formation. En cas de règlement non reçu au moment du démarrage de la formation, ARABESQUE se réserve le droit d'annuler l'inscription de ce client.

**En cas de non-paiement à la date d'échéance, les sommes dues font courir intérêt à compter de la date d'échéance à un taux égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur conformément aux stipulations de l'article L. 441-6 du Code de commerce. En outre, le client devra payer à ARABESQUE une indemnité forfaitaire de**

### **compensation de frais de recouvrement d'un montant de 40 euros**

#### **Art 6. Conditions de règlement par un OPCO ou un financeur externe**

Lorsque le règlement est effectué par l'OPCO dont le Client dépend, il lui appartient de faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de sa validation. Ladite acceptation sera communiquée au moins 8 jours avant le début de la formation, en cas d'absence de cette validation de prise en charge, ARABESQUE facturera directement le client, charge à celui-ci de demander la prise en charge de l'action de formation à l'OPCO ou le financeur de son choix.

Si l'OPCO ou le financeur externe ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, le reste à charger sera facturé directement au Client.

#### **Art 7. Formations e-learning (blended Learning, micro-Learning...)**

##### **Accessibilité aux modules de formation sur la plateforme LMS ESCALE**

###### **7.1 Prérequis techniques d'accès à la plateforme**

A la demande du Client, un test préalable peut être effectué avant le paiement, au moment de la signature de la convention de formation. Le Client s'assurera de la compatibilité permanente de son environnement technique, quelles que soient les évolutions que celui-ci pourrait connaître, avec la plateforme LMS.

**7.2 Modalités d'accès au contenu e-learning**  
ARABESQUE s'engage à transmettre un identifiant et un mot de passe pour chaque apprenant. Ces informations sont communiquées au Client sur la base des informations fournies par le Client (nom, prénom, e-mail). L'identifiant et le mot de passe sont confidentiels, personnels et intransmissibles. Le Client est responsable de la gestion et de la conservation des identifiants et mots de passe transmis par ARABESQUE. En conséquence, il appartient au Client de mettre en œuvre toutes mesures de précaution nécessaires à leur protection et à leur conservation. Le Client est responsable des conséquences de leur utilisation. ARABESQUE ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de toute utilisation frauduleuse des identifiants et des mots de passe.

**7.3 Durée d'accès aux modules e-learning**  
La durée d'accès aux modules e-learning sur la plateforme LMS ESCALE pour le Client est précisé dans chaque convention et prend effet à compter de la réception d'un acompte Client et à défaut de convention l'accès est maintenu jusqu'à 60 jours après

la fin de la formation. Modalités ci-dessous. Cet accès prend effet à la date prévue dans la convention de formation, dès réception d'un acompte du Client à hauteur de 30 % du coût total de la prestation. Une mensualisation des coûts de la prestation sera convenue dans les termes de la convention de formation avec le Client.

**7.4 Modalités d'administration des modules e-learning (et IT)**  
ESCALE s'engage à donner l'accès aux modules e-learning aux personnes identifiées par le Client sur la période impartie. ESCALE s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'accès à sa plateforme LMS, 7 jours sur 7 / 24 heures sur 24, pendant la durée des droits d'utilisation du ou des module(s), sauf panne éventuelle ou contraintes techniques liées aux spécificités du réseau Internet ou de maintenance. Si un dysfonctionnement technique est identifié, ESCALE s'engage à fournir une réponse au Client sous 2 jours ouvrés à compter de la détection de l'anomalie communiquée par le Client.

#### **Art 8. Mise à disposition d'une plateforme LMS dédiée au Client (Organisme de Formation)**

##### **8.1 Contexte**

Dans le cadre de ses services à destination des Organismes de Formation, ESCALE met à disposition un site externe dédiée à l'activité formation de l'organisme pour assurer la diffusion de contenus en e-learning. Ce site comprend une plateforme LMS ainsi qu'un catalogue de formation.

**8.2 Responsabilité d'ESCALE-Client**  
ESCALE est tenu de former un seul et unique Administrateur de site sur une durée de 7 heures, le coût de la formation est inclus dans la prestation. Si durant la réalisation du Contrat, pour une quelconque raison que ce soit, un nouvel Administrateur de site est nommé par le Client. Le Client s'engage à communiquer à ESCALE son identité dans les plus brefs délais. ESCALE s'engage à former ce nouvel Administrateur de site sur une durée de 7 heures. Cette formation n'est pas comprise dans l'offre initiale, sauf mention particulière dans la convention, et sera facturée 1 500 € au Client.

##### **8.3. Responsabilité de l'Administrateur de site**

L'Administrateur de site est responsable de l'administration de sa plateforme dès la fin de sa formation, ce qui induit

- Gestion des inscriptions à la plateforme LMS ;
- Organisation des groupes d'apprenants - Envoi mails automatiques ;
- Bonne tenue de sa plateforme ainsi que de son catalogue.

**Une charte de bonne pratique est partagée avec chaque administrateur de site, le client s'engage à ce chaque administrateur respecte les termes de cette charte.**

#### **Art 9. Dispositions communes**

**9.1 Engagements contractuels ARABESQUE**  
s'engage à tout mettre en œuvre pour mener à bien ses activités dans le respect des règles de l'art, en cohérence avec les pratiques du secteur, dans un esprit de responsabilité et d'adaptabilité pour ses clients et ses partenaires.

##### **9.2 Prix et Taxes**

Les activités d'ARABESQUE sont des activités exonérées de TVA en accord avec l'article 261 du code général des impôts, à ce titre, que le client soit assujéti ou non à la TVA, les factures émises par ARABESQUE sont réputées net de taxe. Les montants à régler sont donc des montants nets, sauf mention particulière dans les factures si les activités ne sont pas exonérées. Les tarifs sont revus chaque année et les devis émis sont valables 3 mois à compter de leur émission.

ARABESQUE se réserve le droit d'appliquer les nouveaux tarifs au-delà de ce délai en cas de confirmation de formation transmise après ce délai de validité

#### **Art 10. Propriété intellectuelle et droit auteur**

Les supports de formation, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, électronique...), sont protégés par la propriété intellectuelle et le droit d'auteur. Leur reproduction, partielle ou totale, ne peut être effectuée sans l'accord exprès d'ARABESQUE. Le Client s'interdit d'utiliser le contenu des formations pour former d'autres personnes que son propre personnel.

#### **Art 11. Protection des données personnelles**

ESCALE s'engage à se conformer à l'ensemble des obligations légales et réglementaires relatives à la protection des Données Personnelles et de la vie privée en vigueur et qui lui sont applicables en cette qualité, en particulier le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD), la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (Loi Informatique et Libertés), la Directive 2002/58/CE relative à la vie privée et aux services de communication électroniques, ainsi que l'ensemble des textes qui pourraient leur succéder (Ci-après Cadre Légal Applicable)

Pour les besoins de passation et l'exécution du contrat avec le Client, Escale collecte et traite des informations nécessaires notamment pour les besoins de la facturation.

En ce qui concerne le traitement des données apprenants fournis par le Client, Escale agit en tant de Sous-traitant. A cet égard, il garantit de se soumettre à l'ensemble des obligations de l'Accord de Protection de données annexées aux CGV ;

s. Conformément au Cadre Légal Applicable, l'apprenant/le Client peut demander à accéder aux informations traitées par Escale, les faire rectifier, les faire supprimer, exercer son droit à la portabilité et à la limitation dans les limites prévues par la loi.

L'apprenant/le Client a le droit d'introduire une réclamation à la CNIL soit via le service en ligne <https://www.cnil.fr/fr/plaintes> soit par courrier postal en écrivant à : CNIL - Service des Plaintes - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07.

Pour exercer ses droits, L'apprenant/Le Client peut adresser à tout moment une demande au Délégué à la Protection de données personnelles soit par courrier à l'adresse postale : DPO, Groupe SOS, 102 C Rue Amelot 75011 Paris soit par courriel à l'adresse électronique : [contact-rgpd.gie@groupe-sos.org](mailto:contact-rgpd.gie@groupe-sos.org).

#### **Art 12 Communication**

Le Client accepte d'être cité par ARABESQUE comme client de ses offres et services, aux frais d'ARABESQUE. Sous réserve du respect des dispositions des présentes et des conventions spécifiques, ARABESQUE se réserve le droit de mentionner le nom du Client, son logo ainsi qu'une description factuelle de la nature des prestations, objet du contrat, dans ses listes de références, dans ses propositions adressées à ses prospects et clients, sur son site internet, sur une plateforme de formation dédiée ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

#### **Art 13. Force majeure**

De convention expresse, et nonobstant toute faute de sa part, la responsabilité d'ARABESQUE ne sera pas être engagée en cas de survenance d'événements de force majeure. Sont considérés comme cas de force majeure ceux habituellement retenus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français. En cas d'événement de force majeure ne permettant pas à ARABESQUE d'assurer tout ou partie de la prestation, celui-ci s'engage à rechercher toute solution permettant, dans des conditions raisonnables de coût et de contraintes d'exploitation, de poursuivre l'exécution normale des prestations. A défaut,

l'exécution de la prestation est suspendue. Dans ce cas, et si l'événement se poursuit pendant plus de deux (2) mois, chacune des Parties peut résilier la convention par lettre recommandée avec accusé de réception sans que l'autre Partie ne puisse prétendre à des dommages et intérêts de ce fait

#### **Art 14 Médiation**

En cas de litige, le Client doit, dans un premier temps, faire une réclamation écrite adressée à ESCALE. Si le litige n'est pas résolu suite à cette réclamation, le Client peut recourir au médiateur de la consommation dont les coordonnées sont les suivantes <https://www.anm-conso.com/site/index.php>

#### **Art 15. Droit applicable - litiges**

**15.1** Les présentes conditions générales de vente sont soumises à la loi française. LES TRIBUNAUX DU RESSORT DE LA COUR D'APPEL DE PARIS SERONT SEULS COMPETENTS POUR CONNAITRE DE TOUT LITIGE ENTRE LES PARTIES EN RELATION AVEC LE CONTRAT ET CE Y COMPRIS POUR LES PROCEDURES CONSERVATOIRES, LES PROCEDURES D'URGENCE, EN CAS DE REFERE, D'APPEL DE GARANTIE, DE REQUETE OU DE PLURALITE DE DEFENDEURS.

**15.2** Durée de validité Les présentes conditions générales de vente sont valables pour une durée indéterminée à compter de leur date de mise à jour