

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Préambule

EUROP SPORTS RECONVERSION (ESR), association loi 1901, dont le siège social est situé 5 rue des Colonnes – 75002 Paris, SIRET 389 759 473 00033, propose les catégories d'actions suivantes :

- Actions de formation,
- Bilans de compétences.

Son activité de dispensateur de formation est enregistrée sous le numéro de déclaration d'activité 11 78 26303 75 auprès du Préfet de la région Île-de-France. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

Les présentes CGV définissent les conditions applicables à l'ensemble des prestations proposées par ESR.

Acceptation des Conditions Générales de Vente

La signature de la convention de formation ou du contrat d'accompagnement de bilan de compétences vaut acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente, sans restriction ni réserve.

Aux fins des présentes CGV :

- le terme « **Client** » désigne le Club ou toute structure commanditaire pour les actions de formation réalisées en sous-traitance ;
- le terme « **Stagiaire** » désigne la personne participant à une action de formation ;
- le terme « **Bénéficiaire** » désigne la personne accompagnée dans le cadre d'un bilan de compétences réalisé directement par ESR.

Accessibilité et Handicap

ESR veille à rendre ses prestations accessibles aux personnes en situation de handicap. Toute demande d'adaptation peut être formulée lors de l'inscription ou durant la prestation. ESR analyse la situation avec le bénéficiaire et, selon les besoins identifiés, propose des aménagements raisonnables ou oriente vers un organisme ou un partenaire spécialisé.

La référente handicap d'ESR est :

Virginie BOURGEOIS – contact.esr@unfp.org

Ce contact est à la disposition des bénéficiaires pour toute question relative à l'accessibilité ou aux besoins spécifiques.

ORGANISATION DES PRESTATIONS

Actions de formation

Les actions de formation sont réalisées par des organismes de formation partenaires dans le cadre de conventions de sous-traitance conclues avec ESR.

Les modalités pédagogiques, le format, la durée, les prérequis et les conditions de réalisation sont précisés dans les programmes de formation et les documents contractuels remis au Client.

Bilans de compétences

Les bilans de compétences sont réalisés directement par ESR conformément aux articles L.6313-4 et R.6313-4 à R.6313-8 du Code du travail. Ils sont actuellement proposés à titre gratuit.

Les modalités d'accompagnement sont précisées dans le programme et le contrat d'accompagnement remis au bénéficiaire.

FORMATIONS EN SOUS-TRAITANCE

1. Inscription

Toute demande d'inscription fait l'objet d'un échange préalable permettant de vérifier l'adéquation de l'action de formation aux besoins du stagiaire et aux objectifs poursuivis.

Pour chaque action de formation, ESR établit une convention de formation précisant notamment le contenu, les dates, les modalités de réalisation et les conditions financières de la prestation.

L'inscription devient définitive à réception de la convention de formation dûment complétée et signée par le Client.

Le programme de formation et les documents contractuels sont remis au Client préalablement à son engagement.

2. Annulation – Report – Abandon – Interruption

Annulation - Report à l'initiative du Client

Toute annulation doit être notifiée par écrit à ESR.
≥ 20 jours ouvrés avant le début de la prestation : sans frais

Entre 20 à 15 jours ouvrés avant le début de la prestation : **50 %** du coût de la prestation.

Moins de 15 jours ouvrés avant le début de la prestation : **100 %** du coût de la prestation.

Absence totale ou présence partielle : **100 %** du coût de la prestation.

Un report peut être accepté sans frais, sous réserve d'un accord écrit d'ESR et de l'organisme sous-traitant concerné.

Abandon de la formation

En cas de difficulté susceptible d'interrompre la formation, les parties recherchent, dans la mesure du possible, une solution adaptée permettant la poursuite de la prestation.

En cas d'abandon de la formation, ESR procède à la clôture administrative du dossier conformément à la convention de formation et aux conditions applicables au financement de la prestation.

Interruption de la prestation par l'organisme de formation sous-traitant

En cas d'impossibilité pour l'organisme de formation sous-traitant d'assurer la poursuite de la prestation, ESR en informe le Client dans les meilleurs délais.

ESR recherche, dans la mesure du possible, une solution adaptée permettant la poursuite ou le report de la prestation.

À défaut de solution adaptée, la prestation peut être interrompue. Dans cette situation, seules les prestations effectivement réalisées restent dues.

Cas de force majeure

Aucune pénalité ne sera appliquée lorsque l'annulation, le report ou l'abandon résulte d'un cas de force majeure tel que défini par l'article 1218 du Code civil.

Sont notamment considérés comme pouvant constituer des cas de force majeure, sans que cette liste soit limitative :

- une maladie grave ou une hospitalisation du bénéficiaire ;
- un accident entraînant une incapacité temporaire ou permanente ;
- le décès du bénéficiaire ou d'un proche ;
- une catastrophe naturelle ;
- une décision administrative empêchant le déroulement de la prestation ;
- une panne généralisée des réseaux de télécommunication ou d'électricité rendant impossible l'accès à la formation ;
- tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur aux parties empêchant l'exécution normale de la prestation.

La partie concernée devra informer l'autre partie dans les meilleurs délais et fournir tout justificatif utile.

Dans cette situation, seules les prestations effectivement réalisées pourront être facturées.

3. Tarifs – Paiement – Subrogation

Les tarifs et modalités financières applicables sont définis dans la convention de formation signée entre ESR et le Client.

Cette convention précise le contenu, les dates, les conditions financières et les obligations de chaque partie.

Convention de formation

Pour chaque action de formation, ESR adresse au Client une convention de formation. Elle devient contractuelle après acceptation du Client et retour de la convention signée.

À l'issue de la formation, ESR établit l'attestation de formation sur la base des éléments transmis par l'organisme de formation sous-traitant.

Subrogation

En cas de subrogation de paiement conclue entre l'employeur et l'OPCO, l'accord de prise en charge doit parvenir à ESR avant le premier jour de la formation. À défaut, l'inscription du bénéficiaire pourra être reportée.

Lorsque la formation fait l'objet d'une prise en charge par un OPCO, la facturation est établie conformément à l'accord de financement obtenu.

En cas de prise en charge partielle ou de refus de financement, le reste à charge éventuel est supporté par la personne ou l'entité préalablement désignée à cet effet.

Le reste à charge est facturé directement par l'organisme de formation sous-traitant.

ESR n'encaisse aucun règlement relatif au reste à charge.

4. Conditions de règlement

Les règlements dus à ESR par les organismes financeurs interviennent conformément à leurs modalités, procédures et délais de paiement.

ESR ne peut être tenue responsable d'un refus de financement, d'une réduction de prise en charge ou d'un retard de paiement résultant notamment du non-respect des conditions fixées par le financeur, d'un défaut d'assiduité du bénéficiaire ou de l'absence des justificatifs requis.

5. Responsabilités – Indemnités

Pour les actions réalisées en sous-traitance, la responsabilité pédagogique, technique et opérationnelle de la formation incombe exclusivement à l'organisme de formation sous-traitant.

ESR ne peut être tenue responsable des conséquences liées à des informations inexacts ou incomplètes communiquées par le Client ou le stagiaire, au non-respect de leurs obligations ou à la survenance d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

La responsabilité d'ESR est limitée aux seuls dommages directs résultant d'une faute qui lui serait exclusivement imputable.

6. Répartition des rôles

L'organisme de formation sous-traitant assure la réalisation de la prestation de formation conformément au programme communiqué au Client.

ESR assure la coordination administrative de la prestation, notamment la gestion des inscriptions, le suivi administratif des dossiers, les démarches liées au financement ainsi que la transmission des documents administratifs nécessaires.

ESR peut transmettre au Client ou au financeur les informations et documents nécessaires à l'exécution et au suivi de la prestation.

7. Procédure de réclamation

Toute réclamation relative à la formation doit être adressée par courriel à l'adresse **contact.esr@unfp.org**.

Toute réclamation, insatisfaction ou difficulté fait l'objet d'un enregistrement, d'une première analyse dans un délai maximal de 48 heures ouvrées et d'un traitement conformément à la procédure de gestion des réclamations et des aléas mise en œuvre par ESR.

Une réponse écrite et motivée est apportée dans un délai maximal de 30 jours.

Lorsque la réclamation porte sur le contenu pédagogique, le déroulement de la formation ou l'intervention du formateur, ESR assure la coordination du traitement avec l'organisme de formation sous-traitant concerné.

Lorsque la situation le nécessite, des actions correctives ou des mesures d'adaptation peuvent être mises en œuvre afin d'apporter une solution appropriée.

8. Propriété intellectuelle

Les supports pédagogiques, documents et ressources utilisés dans le cadre des formations demeurent la propriété exclusive de l'organisme de formation sous-traitant ou de ses ayants droit. Ils sont mis à disposition des participants pour leur seul usage personnel dans le cadre de la formation suivie.

Toute reproduction, représentation, modification, diffusion ou exploitation, totale ou partielle, quel qu'en soit le support ou le procédé, est interdite sans l'autorisation écrite préalable de l'organisme de formation sous-traitant.

Les documents administratifs émis par ESR, notamment les convocations, conventions, certificats et attestations, demeurent la propriété d'ESR et ne peuvent être reproduits, diffusés ou utilisés à d'autres fins sans son accord écrit préalable.

9. Références commerciales et Droit à l'image

Sauf opposition écrite préalable, le Client autorise ESR à mentionner son nom ou sa dénomination à titre de référence commerciale dans le cadre de la présentation de ses activités.

Toute utilisation de photographies, vidéos, témoignages ou de tout élément permettant d'identifier directement une personne physique est soumise à l'accord préalable écrit de la personne concernée.

Ces références peuvent être utilisées par ESR sur ses supports de communication, son site internet, ses réseaux sociaux ainsi que dans toute présentation de ses activités.

10. Informatique et libertés - RGPD

Dans le cadre de l'organisation et du suivi des actions de formation, ESR collecte et traite uniquement les données personnelles strictement nécessaires à l'instruction des inscriptions, aux demandes de financement, au suivi administratif de la formation ainsi qu'à la délivrance des documents de fin de parcours.

Les traitements effectués reposent sur les bases légales suivantes :

- l'exécution de la convention de formation ;
- le respect des obligations légales et réglementaires applicables à la formation professionnelle ;
- l'intérêt légitime d'ESR lié à la gestion administrative, au suivi qualité et à l'amélioration de ses prestations.

Les données personnelles peuvent être transmises aux organismes de formation sous-traitants, aux organismes financeurs et aux partenaires administratifs concernés, dans la limite de ce qui est nécessaire à la réalisation et au suivi de la prestation.

Les données sont conservées pendant la durée nécessaire à la gestion de la prestation, au respect des obligations légales et réglementaires ainsi qu'à la gestion d'éventuels contrôles ou contentieux.

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés modifiée, toute personne concernée dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, d'opposition et, lorsque cela est applicable, d'un droit à la portabilité de ses données.

Toute personne concernée peut également introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Toute demande relative à l'exercice de ces droits peut être adressée à :

ESR – Protection des données

5 rue des Colonnes – 75002 Paris

ou par courriel à l'adresse : contact.esr@unfp.org

11. Loi applicable - Attribution de compétence

Le présent accord résultant de l'acceptation des présentes CGV est régi par le droit français.

En cas de litige relatif à leur exécution ou à leur interprétation, les parties s'efforceront de rechercher une solution amiable.

À défaut d'accord amiable, les règles légales de compétence juridictionnelle applicables s'appliquent.

BILANS DE COMPETENCES

1. Inscription

Toute demande d'inscription fait l'objet d'un entretien préalable permettant de vérifier l'adéquation du bilan de compétences aux besoins, aux attentes et à la situation du bénéficiaire.

Le bilan de compétences a pour objet de permettre au bénéficiaire d'analyser ses compétences professionnelles et personnelles, ses aptitudes et ses motivations afin de définir un projet professionnel et, le cas échéant, un projet de formation ou de reconversion.

L'inscription devient définitive après signature du contrat d'accompagnement et remise des documents contractuels nécessaires à la réalisation de la prestation.

1 bis. Droit de rétractation

Le bénéficiaire dispose d'un délai de rétractation de quatorze jours calendaires à compter de la signature de la convention individuelle de bilan de compétences.

L'exercice du droit de rétractation s'effectue par tout moyen écrit permettant d'en attester la réception par ESR.

Aucune somme ne sera due ni aucune pénalité appliquée en cas de rétractation exercée dans ce délai.

2. Annulation – Report – Abandon – Interruption de l'accompagnement

Annulation – Report à l'initiative du bénéficiaire

Toute demande d'annulation ou de report doit être adressée par écrit à ESR.

Le bilan de compétences est actuellement proposé gratuitement par ESR. Aucune participation financière, aucun frais d'inscription, aucun frais d'annulation ni aucune indemnité ne sont dus par le bénéficiaire.

Abandon du bilan de compétences

En cas de difficulté susceptible d'interrompre le bilan de compétences, ESR et le bénéficiaire recherchent, dans la mesure du possible, une solution adaptée permettant la poursuite de l'accompagnement.

En cas d'abandon du bilan de compétences par le bénéficiaire, ESR procède à la clôture administrative du dossier.

Interruption de l'accompagnement par ESR

En cas d'indisponibilité du consultant chargé de l'accompagnement, ESR s'efforce de proposer un report des séances ou la poursuite du bilan par un autre consultant disposant des compétences requises.

À défaut de solution adaptée, la prestation peut être interrompue sans conséquence financière pour le bénéficiaire.

Cas de force majeure

Aucune pénalité ne sera appliquée lorsque l'annulation, le report, l'abandon ou l'interruption du bilan résulte d'un cas de force majeure tel que défini à l'article 1218 du Code civil.

La partie concernée informe l'autre partie dans les meilleurs délais et fournit tout justificatif utile.

3. Déroulement du bilan de compétences

Le bilan de compétences réalisé par ESR se déroule conformément aux dispositions du Code du travail et au programme pédagogique en vigueur.

Il comprend jusqu'à 24 heures d'accompagnement effectif. Des travaux personnels guidés peuvent être réalisés entre les séances afin de favoriser la réflexion, les investigations et l'élaboration du projet professionnel.

L'accompagnement est réalisé en présentiel, à distance par visioconférence ou selon un format mixte, en fonction des besoins et contraintes du bénéficiaire.

Le bilan se déroule selon les trois phases réglementaires : phase préliminaire, phase d'investigation et phase de conclusion.

Le détail des objectifs, du déroulement et des modalités d'accompagnement est précisé dans le programme de bilan de compétences remis au bénéficiaire préalablement à son inscription.

En cas d'indisponibilité du consultant chargé de l'accompagnement, ESR s'efforce de proposer un report des séances ou la poursuite du bilan par un autre consultant disposant des compétences requises.

4. Tarifs - Financement

Le bilan de compétences est actuellement proposé gratuitement par ESR. Aucune participation financière, aucun frais d'inscription, aucun frais d'annulation ni aucun reste à charge ne sont demandés au bénéficiaire.

Les modalités financières applicables sont précisées dans le contrat d'accompagnement remis au bénéficiaire avant le démarrage du bilan.

5. Responsabilités

Le bénéficiaire demeure responsable des informations qu'il communique dans le cadre du bilan de compétences.

ESR met en œuvre tous les moyens nécessaires à la bonne réalisation de la prestation mais ne saurait garantir l'aboutissement d'un projet professionnel, d'un projet de formation ou d'une reconversion.

La responsabilité d'ESR est limitée aux seuls dommages directs résultant d'une faute qui lui serait exclusivement imputable.

6. Procédure de Réclamations

Toute réclamation relative au bilan de compétences doit être adressée par courriel à l'adresse **contact.esr@unfp.org**.

Toute réclamation, insatisfaction ou difficulté fait l'objet d'un enregistrement, d'une première analyse dans un délai maximal de 48 heures ouvrées et d'un traitement conformément à la procédure de gestion des réclamations et des aléas mise en œuvre par ESR

Une réponse écrite et motivée est apportée dans un délai maximal de 30 jours. Lorsque la situation le nécessite, des actions correctives ou des mesures d'adaptation peuvent être mises en œuvre afin d'apporter une solution adaptée à la situation rencontrée.

Les réclamations et actions mises en œuvre sont suivies dans le cadre du dispositif d'amélioration continue d'ESR.

7. Confidentialité

Les informations recueillies dans le cadre du bilan de compétences sont strictement confidentielles, conformément aux dispositions du Code du travail et au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD).

Aucune information relative au contenu du bilan n'est transmise à un tiers, notamment à un club, un employeur, un financeur ou toute autre personne, sans l'accord écrit préalable du bénéficiaire.

Le document de synthèse est destiné exclusivement au bénéficiaire.

Les documents de travail, notes, questionnaires, résultats de tests et informations recueillis dans le cadre de l'accompagnement sont traités conformément aux dispositions applicables aux bilans de compétences.

Conformément à l'article R.6313-7 du Code du travail, le document de synthèse ainsi que les documents dont la conservation a été expressément autorisée par écrit par le bénéficiaire peuvent être conservés pendant une durée maximale de trois ans.

À l'issue de cette période, les documents sont supprimés ou détruits dans le respect des règles de confidentialité applicables.

8 Informatique et libertés - RGPD

Dans le cadre de la réalisation du bilan de compétences, ESR collecte et traite uniquement les données personnelles strictement nécessaires à l'instruction du dossier, au déroulement du bilan, à l'élaboration du document de synthèse et au suivi administratif de la prestation.

Les traitements effectués reposent sur les bases légales suivantes :

- l'exécution du contrat de bilan de compétences ;
- le respect des obligations légales et réglementaires applicables ;
- l'intérêt légitime d'ESR lié au suivi qualité et à l'amélioration de ses prestations.

Les données personnelles sont conservées pendant la durée nécessaire à la réalisation de la prestation, au respect des obligations légales et réglementaires ainsi qu'à la gestion d'éventuels contrôles ou contentieux.

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés modifiée, toute personne concernée dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, d'opposition et, lorsque cela est applicable, d'un droit à la portabilité de ses données. Toute personne concernée peut également introduire une réclamation auprès de la CNIL. Toute demande relative à l'exercice de ces droits peut être adressée à :

ESR – Protection des données

5 rue des Colonnes – 75002 Paris

ou par courriel à l'adresse : **contact.esr@unfp.org**

9. Loi applicable – Attribution de compétence

Les présentes CGV sont régies par le droit français.

En cas de litige relatif à leur exécution ou à leur interprétation, les parties s'efforcent de rechercher une solution amiable. À défaut d'accord amiable, les règles légales de compétence juridictionnelle applicables aux bénéficiaires consommateurs s'appliquent.