

1- Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente déterminent les conditions applicables aux prestations de formation, de conseil, d'ateliers et de coaching effectués par la société XENNIAL RH pour le compte d'un client. Nos offres sont réservées exclusivement aux acheteurs agissant à titre professionnel des établissements de santé et médico-sociaux du secteur public. Toute commande de formation, de prestation de conseil, d'atelier, ou de coaching implique l'acceptation sans réserve du client des présentes Conditions Générales de Vente. Ces conditions prévalent sur tout autre document du client, en particulier sur toutes conditions générales d'achat autres que celles prévues par les textes législatifs et réglementaires.

2- Préambule

XENNIAL RH, SAS-U immatriculée au RCS de COLMAR sous le numéro 841 768 823 dont le siège social est situé 18A rue de la forêt, 68530 BUHL (ci-après «XENNIAL RH») organise et dispense des formations professionnelles, réalise des missions de conseil et de coaching, et organise des ateliers collectifs. Son activité de dispensateur de formation est enregistrée auprès de la DIRECCTE ALSACE sous le n°44680286268. L'organisme de formation est validé au Datadock.

3- Tarifs

Nos tarifs sont indiqués toutes taxes comprises. Pour les activités de formation nous ne sommes pas assujettis à la TVA. Pour les activités de conseil, d'ateliers et de coaching, le taux de TVA de 20% est appliqué dans le tarif affiché. Nos tarifs comprennent l'animation de l'intervention, la documentation remise pendant l'intervention, les fichiers électroniques mis à disposition le cas échéant. Les tarifs peuvent être modifiés, le cas échéant, les modifications ne valent que pour les commandes futures, les commandes déjà payées ne seront pas affectées par les modifications tarifaires.

Dans le cadre des formations INTER, les déjeuners sont compris dans le prix de la formation.

Dans le cadre des formations organisées en INTRA, les tarifs des formations Inter figurant à notre catalogue ne peuvent être appliqués ; les demandes de formations INTRA doivent faire préalablement l'objet d'un devis par l'organisme de formation comprenant les frais pédagogiques et les frais de déplacement du formateur, ainsi que toute autre demande de l'établissement. Les factures sont adressées à l'établissement sous forme dématérialisée ; sur demande de l'établissement, la facture pourra être adressée par courrier postal.

En cas de financement par un OPCA, si XENNIAL RH n'a pas réceptionné l'accord de financement, le client sera facturé de l'intégralité du coût de la formation. En cas de prise en charge partielle par l'OPCA, la part non prise en charge sera directement facturée au client.

4- Paiements

Le règlement du prix de la prestation a lieu à réception de la facture, et pour les établissements publics, maximum 50 jours à réception de la facture. Lorsque le montant de la facture correspondant à la mission dépasse 5000 euros, il pourra être demandé un paiement d'acomptes. Les modalités seront convenues avec le client et prévues dans la convention de formation ou le contrat de prestation. Le règlement du prix de la prestation, en précisant toujours le numéro de facture, le nom de l'établissement, comptant et sans escompte, est effectué par chèque ou virement bancaire.

5- Inscription aux formations / commande

Toute inscription doit faire l'objet d'une demande écrite par le biais du formulaire en ligne disponible sur le site internet de l'organisme (www.xennial-rh.fr) ; ce formulaire peut être également téléchargé depuis le site internet et être envoyé par courrier à XENNIAL RH, 18A rue de la forêt, 68530 BUHL, ou par mail à contact@xennial-rh.fr. Une convention est ensuite transmise à l'établissement en double exemplaire. L'inscription est réputée définitive à réception par XENNIAL RH d'un exemplaire de la convention signé par le Chef d'établissement ou un représentant dûment habilité.

6- Demande de prestation hors Formation

Une demande de prestation de conseil, d'audit, d'atelier ou de coaching peut se réaliser en prenant contact avec la société XENNIAL RH, soit par email à aline.aubertin@xennialrh.com, soit par le formulaire contact de notre site internet, soit par téléphone au 06.60.74.61.94. Les demandes font l'objet d'un devis de la part de notre société, et après acceptation par le client, la prestation est alors matérialisée par un contrat de prestation entre le client et la société XENNIAL RH.

7- Droit et délai de rétractation

Pour les formations à distance ou en INTER, Le client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours après la signature de la convention de formation ou du contrat de prestation, qu'il peut exercer sans motiver sa décision et sans en supporter les frais.

Pour les formations en INTRA ou les prestations en établissement, le client dispose d'un délai de rétractation de 10 jours après la conclusion de la convention de formation ou du contrat de prestation.

Afin d'utiliser son droit de rétractation, le client doit notifier sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté envoyée par courrier postal ou électronique. Le client peut également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation sur notre site internet en cliquant sur le lien suivant : www.xennial-rh.fr/retractation. Un accusé réception sera envoyé sans délai, puis un mail de confirmation sera envoyé au client une fois la demande traitée par nos services.

Si la rétractation a été réalisée dans les délais réglementaires, les acomptes éventuels versés par le client seront remboursés avec le même moyen utilisé pour le paiement de l'acompte.

Si le client avait demandé de démarrer la prestation pendant le délai de rétractation, il devra payer un montant proportionnel à ce qui a été réalisé, y compris les frais de déplacement et les frais annexes occasionnés, jusqu'au moment où le client a informé XENNIAL RH de sa rétractation, par rapport à l'ensemble des prestations prévues à la convention de formation ou au contrat de prestation.

8 - Pré-requis

La majorité de nos services s'adresse à des professionnels exerçant dans les établissements de santé et médico-sociaux. Lorsque des pré-requis sont nécessaires à réalisation de la prestation ou au suivi d'une formation, la société le mentionne sur le programme s'il s'agit d'une formation ou d'un atelier, dans le devis s'il s'agit d'une prestation de conseil, d'audit ou de coaching. Dans tous les cas, les pré-requis seront mentionnés dans la convention ou le contrat le cas échéant.

9- Convocation à une formation

Une convocation précisant le lieu de la formation est adressée au participant 10 jours avant le début de la formation au plus tard.

10- Horaires des formations

Les formations se déroulent habituellement de 9h à 17h et incluent une pause déjeuner. Les horaires peuvent faire l'objet d'une modification substantielle. En tout état de cause, ils sont notifiés sur la convocation.

11- programmes des formations

Le programme des formations sont remis en même temps que la convention précisant les objectifs de formation, le public visé, les moyens pédagogiques, les modalités d'évaluation des acquis de la formation, le contenu détaillé de la formation, le profil de l'intervenant.

12- Evaluation

A l'issue de chaque session de formation, le participant est invité à remplir une évaluation dite « à chaud ». Les résultats permettent à XENNIAL RH de vérifier la conformité du contenu de la formation réalisée avec les objectifs avancés, la qualité des supports techniques transmis, et la qualité de l'animation. Une évaluation dite « à froid » est envoyée aux participants par email dans l'année suivant la session de formation afin de vérifier les acquis de la formation dans leur contexte professionnel. Une enquête de satisfaction est également envoyée par Email au commanditaire afin d'évaluer la satisfaction de son expérience d'achat auprès de notre société. Pour les prestations de conseil et de coaching une enquête de satisfaction est envoyée par email au client à la fin de la prestation afin d'exprimer son niveau de satisfaction de la prestation.

Ces évaluations et ces enquêtes de satisfaction participent au processus d'amélioration continue de nos prestations qui est illustré dans sa totalité sur notre site internet.

13- Attestation de formation

Une attestation de présence et des acquis de la formation est remise aux participants à l'issue de chaque session de formation. L'attestation indique les acquis du stagiaire au regard des objectifs visés, et atteste de sa présence au regard de la fiche d'émargement signée chaque demi-journée de formation à laquelle il a assisté.

14- Conditions de report ou d'annulation

Formations INTER :

Si le nombre de participants à une formation est jugé insuffisant, XENNIAL RH se réserve le droit de reporter ou d'annuler la formation au plus tard 10 jours ouvrés avant la date prévue.

En cas d'annulation par l'établissement de la participation d'un stagiaire à une formation, après le délai de rétractation réglementaire, XENNIAL RH applique les frais suivants à titre d'indemnités :

- Report ou annulation communiquée au moins 30 jours calendaires avant le jour du début de la session : pas d'indemnité
- Report ou annulation effectuée moins de 30 jours avant le jour du début de la formation : 50% du montant de la formation est dû à notre organisme à titre d'indemnité forfaitaire.
- Report ou annulation effectuée le jour ou la veille de la formation : 80% du montant de la formation est dû à notre organisme à titre d'indemnité forfaitaire.
- Tout stage commencé est dû en totalité.

Formations INTRA et prestation de conseil, d'atelier ou de coaching :

Si la société XENNIAL RH ne peut assurer la prestation pour des raisons indépendantes de sa volonté (ex : conditions météo, accident, grèves de transports, pandémie etc...), elle s'engage à convenir une nouvelle date avec le client sans frais.

En cas d'annulation de la prestation par l'établissement après le délai de rétractation réglementaire, les frais suivants seront appliqués :

- 50% du montant de la facture (au prorata des journées totales prévues pour la prestation) en cas d'annulation entre le 11e et 30e jours calendaires avant le début de la prestation sauf cas de force majeure (plan blanc, épidémie ou pandémie, conditions météo rendant impossible la venue des participants).
- 80% du montant de la facture en cas d'annulation dans les 10 jours précédant le début de la prestation, au prorata du nombre de jours prévus au total, sauf cas de force majeure (plan blanc, épidémie ou pandémie, conditions météo rendant impossible la venue des participants, les désastres naturels).

Toute journée de formation INTRA ou de prestation dans le cadre du conseil, d'atelier, ou du coaching qui est commencée est due en totalité.

La formation Intra ou la prestation peut être reportée sur demande de l'établissement 30 jours calendaires avant le jour prévu.

Toute demande d'annulation ou de report doit faire l'objet d'une notification par email à l'adresse : aline.aubertin@xennial-rh.fr

15- Force majeure :

Un cas de force majeure pourrait compromettre la tenue de la formation ou de la prestation à la date prévue, et XENNIAL RH ne saurait être tenu pour responsable. Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français, et sans que cette liste soit restrictive : la maladie ou l'accident d'un consultant, les grèves, les interruptions de transports de tous types, les désastres naturels, les incendies, les lois ou règlements mis en place, l'interruption des télécommunications, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de XENNIAL RH.

16- conditions de remplacement d'un participant

XENNIAL RH offre la possibilité de remplacer un participant empêché, par un autre participant disposant des pré-requis nécessaires au suivi de la formation.

Pour les formations Intra et celles-ci comportent des modalités d'organisation particulières (de type : profil de participants, besoins homogènes, niveaux homogènes), le remplaçant devra avoir le même profil que celui empêché.

17- Adaptation des locaux

Formations INTER :

XENNIAL RH veille à ce que les lieux de stages ou de séminaires soient adaptés aux publics en situation de handicap et en conformité avec la réglementation portant sur l'accessibilité des ERP (Etablissements Recevant du Public)

18- Informatique et liberté

Au même titre qu'une entreprise de traitement des données personnelles, nous sommes régis par la législation de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés. Les données personnelles sont constituées par toute information à partir de laquelle le client peut être identifié, elles incluent par exemple les noms et prénom, l'adresse e-mail, l'adresse postale, ou le numéro de téléphone. Les données personnelles ne pourront être traitées qu'au sein de notre organisation. Il s'agit de données nécessaires à la réalisation et au suivi des prestations. Vos données personnelles ne seront pas partagées avec des tiers. Des données sur le handicap peuvent être demandée et pourraient être considérées comme sensibles. Il ne pourra s'agir que d'informations permettant d'évaluer la faisabilité de la formation ou pour adapter les conditions matérielles ou logistiques de la formation. Aucun renseignement portant sur la santé ou sur la pathologie ne sera demandé.

Certaines données personnelles de nos clients et notamment les adresses emails, ou si une personne a mentionné son adresse mail pour s'abonner à la Newsletter, seront utilisées uniquement pour l'envoi de Newsletter ou pour la diffusion d'offres spécifiques ainsi que des nouveautés. Dans ce cas, l'emailing contient des liens vers des formulaires en ligne permettant à la personne d'user de son droit d'accès, de rectification, de désabonnement, et peut déposer une réclamation.

Vos données personnelles nous sont indispensables pour toute inscription ou suivi de votre achat de prestation. Nous conserverons les données personnelles du Client aussi longtemps que nécessaire afin de se conformer à nos obligations légales. Le client doit, pendant toute la durée de la prestation, nous informer de tout changement de sorte que nous puissions garder vos renseignements personnels à jour pour la bonne réalisation de la prestation. Si le Client souhaite savoir quelles données personnelles la société XENNIAL RH possède à son sujet, modifier ou supprimer ses données personnelles, se renseigner sur la politique de confidentialité ou user de son droit d'opposition, il est prié de nous contacter par mail à contact@xennial-rh.fr. Le client peut également introduire une réclamation auprès d'une autorité de protection des données.

19- Réclamations

Toute réclamation ne peut être instruite que si elle a été formulée par écrit par email à l'adresse suivante, dans un délai de 8 jours francs à compter du lendemain du dernier jour de la prestation : contact@xennial-rh.fr, ou par courrier à l'adresse suivante : XENNIAL RH 18A rue de la Forêt - 68530 BUHL. Le courrier doit contenir les éléments suivants : l'intitulé de la prestation, les dates, les coordonnées du client, le motif précis de la réclamation, et les éléments qui ont entaché la qualité de la prestation convenue.

A réception du courrier de réclamation, XENNIAL RH procède à des investigations afin de déterminer la légitimité de la réclamation. XENNIAL RH s'engage à répondre dans un délai de 15 jours sur les suites qu'il compte réserver à la réclamation.

20- Loi applicable et attribution de compétence

Les présentes Conditions Générales de vente sont encadrées par la loi française. En cas de litige survenant entre la société XENNIAL RH et le client, la recherche de solution amiable sera privilégiée. A défaut, l'affaire sera portée devant les tribunaux compétents du siège de XENNIAL RH.