

### 1. Présentation

Le Service Formation Continue de l'Université de Strasbourg (SFC-Unistra) est un organisme de formation professionnelle dont l'adresse est 21 rue du Maréchal Lefebvre, 67100 STRASBOURG (SIRET 130 005 457 00010).

Le SFC-Unistra développe, propose et dispense des formations en inter et intra entreprise, en présentiel ou en e-learning ou mixtes (associant à la fois présentiel et à distance) ou sous forme de congrès-formations scientifiques ainsi que des accompagnements dans le cadre de la Validation des Acquis de l'Expérience. Les formations sont pour certaines diplômantes. L'ensemble de ces prestations est désigné ci-après sous le nom d'actions de formation.

### 2. Objet

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les prestations énumérées à l'article 1er, organisées par le SFC-Unistra.

Le fait de passer commande, notamment via l'envoi d'un bulletin d'inscription ou d'une demande d'inscription, d'un courriel, d'un courrier, d'un bon de commande, d'un contrat ou d'une convention, implique l'adhésion entière et sans réserve du client aux présentes conditions générales de vente. Toute condition contraire et notamment toute condition générale ou particulière opposée par le client ne peut, sauf acceptation formelle et écrite du SFC-Unistra, prévaloir sur les présentes conditions et ce, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance. Le client se porte fort du respect des présentes conditions par l'ensemble de ses salariés, préposés et agents. Le client reconnaît également que, préalablement à toute commande, il a bénéficié des informations et conseils suffisants de la part de SFC-Unistra, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'offre de services à ses besoins.

### 3. Inscription

Toute inscription nécessite l'envoi d'un bulletin d'inscription (pour les stages et congrès-formation) ou d'une demande d'inscription (pour les diplômes) dûment renseignés à : Université de Strasbourg - Service Formation Continue - 21 rue du Maréchal Lefebvre - 67100 STRASBOURG - Tél : 03 68 85 49 20 - Fax : 03 68 85 49 29 - courriel : [sfc-contact@unistra.fr](mailto:sfc-contact@unistra.fr)

Le bulletin d'inscription ou la demande d'inscription doivent être accompagnés des modalités de règlement des frais de participation :

- chèque
- virement bancaire
- lettre valant commande ou bon de commande (notamment pour les administrations)
- attestation de prise en charge (notamment en cas de financement par un OPCA - Opérateur de Compétences)
- pour les inscriptions individuelles dans les formations diplômantes un échéancier sera proposé ; il devra être signé avec le contrat de formation professionnelle en dehors de quoi le SFC-Unistra facturera au stagiaire la totalité des frais au démarrage de la formation.

Les personnes résidant à l'étranger doivent s'acquitter de la totalité des frais de formation à l'inscription et avant le démarrage de la formation, par virement bancaire.

Le SFC-Unistra doit être avisé des modalités spécifiques de prise en charge des frais de formation au moment de l'inscription (notamment concernant les modalités de justification de l'action) et en tout état de cause avant le démarrage de la formation. Il en va de même des délais de paiement pratiqués par le client.

### 4. Obligations respectives des parties

Pour toute inscription dans une action de formation un contrat et/ou une convention de formation sont adressés au client en deux exemplaires. Il s'engage à retourner au SFC-Unistra, avant le démarrage de l'action de formation, un exemplaire signé et revêtu le cas échéant du cachet de l'entreprise.

Si le client est une personne entreprenant l'action de formation à titre individuel et à ses frais, un contrat de formation professionnelle sera établi pour toute inscription conformément aux dispositions de l'article L. 6353-3 du Code du travail.

L'action de formation se déroule conformément au programme remis au client.

À l'issue de toute action, une facture et un certificat de réalisation sont adressées au client (ou à l'organisme payeur désigné par le client). Une attestation de fin de l'action de formation est également remise au stagiaire.

### 5. Annulation ou report du fait du client

Toute annulation doit être communiquée par écrit.

Si le client est une personne physique entreprenant l'action de formation à titre individuel et à ses frais, il peut se rétracter dans les 14 jours après la signature du contrat par exemple via le formulaire disponible en suivant ce lien :

<https://sfc.unistra.fr/conditions-generales-de-ventes/>

Pour les personnes physiques et morales, si une annulation intervient dans le mois précédent la date de début de la prestation, hors cas énumérés à l'article 18 des présentes et cas de force majeure, le SFC-Unistra facturera les sommes qu'il aura réellement dépensées ou engagées pour la réalisation de cette prestation et se réserve le droit de facturer des frais d'annulation pouvant atteindre la totalité du prix de la prestation.

En cas d'annulation après le début de la prestation, d'absence, d'abandon ou de non réalisation des activités prévues, pour les formations en présentiel ou en e-learning, le SFC-Unistra facturera au client la totalité du prix de la prestation.

Dans les cas particuliers d'absence ou d'abandon du stagiaire entraînant la réduction du montant de la prise en charge des frais de formation par les financeurs prévus, le SFC-Unistra se réserve le droit de facturer au stagiaire les sommes dues.

Si l'abandon est le fait d'un cas énuméré à l'article 18 ou d'un cas de force majeure, dûment reconnu et signalé par le client par lettre recommandée avec accusé de réception, en joignant toutes les pièces justificatives utiles, le paiement est dû au prorata temporis des heures de formation assurées (majoré du montant des droits nationaux et d'un forfait de 290€ pour les formations diplômantes) par le SFC-Unistra jusqu'à la date de réception du courrier.

Hormis pour les formations diplômantes, le SFC-Unistra offre la possibilité au client, avant le début de la prestation, de substituer au participant inscrit une autre personne ayant le même profil et les mêmes besoins.

### 6. Annulation ou report du fait du SFC-Unistra

Le SFC-Unistra se réserve la possibilité de reporter ou d'annuler l'action de formation, notamment dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour assurer le bon déroulement de la session de formation. Dans ce cas, le client est prévenu dans les plus brefs délais de cette annulation ou de ce report. Aucune indemnité ne pourra être versée au client et en tout état de cause, les frais de réservation de déplacement et d'hébergement réalisés avant d'avoir obtenu la convocation ne pourront pas être remboursés.

De manière exceptionnelle dans les cas énumérés à l'article 18 ou en cas de force majeure, le SFC-Unistra se réserve le droit :

- de remplacer les intervenants initialement prévus pour assurer l'action de formation par d'autres, garantissant une formation de qualité identique,
- dans le cas où l'action de formation ne pourrait se dérouler en présentiel selon les conditions prévues, de mettre en place la formation selon des modalités adaptées, permettant de répondre aux objectifs fixés dans le programme de l'action de formation,
- d'annuler l'action de formation

Dans l'ensemble de ces cas, aucune indemnité ou compensation ne pourra être demandée par le client.

En cas de réalisation partielle de l'action de formation du fait du SFC-Unistra, la facturation pourra se faire au prorata temporis des heures réalisées par rapport au nombre d'heures prévues.

### 7. Paiement

Les prix des actions de formation ne sont pas assujettis à la TVA et sont forfaitaires.

Dans le cas de prestations présentielles, et si cela figure sur le programme, les pauses et les déjeuners de midi sont compris dans le prix indiqué.

Pour les clients individuels payant eux-mêmes leur formation, le SFC-Unistra peut accorder un paiement échelonné, en fonction du montant de l'action de formation. L'échéancier est alors

annexé au contrat de formation. L'intégralité des frais de formation doit être réglée par le stagiaire avant la fin de l'action de formation. L'échéancier signé ne peut être modifié qu'après accord de l'agent comptable de l'Université de Strasbourg.

#### Règlement par un OPCO

En cas de règlement par l'OPCO dont dépend le client, il appartient au client d'effectuer la demande de prise en charge auprès de l'OPCO avant le début de l'action de formation. L'accord de financement doit être communiqué au moment de l'inscription et doit figurer sur l'exemplaire de la convention que le client retourne signé au SFC-Unistra. En cas de prise en charge partielle par l'OPCO, la différence sera directement facturée au client. Si l'accord de prise en charge de l'OPCO ne parvient pas au SFC-Unistra au premier jour de l'action de formation, celui-ci se réserve la possibilité de facturer la totalité des frais de formation au client.

#### Règlement par l'OGDPC

En cas de prise en charge par l'OGDPC (Organisme gestionnaire du développement professionnel continu), il appartient au client de s'inscrire sur le site de l'OGDPC avant le début de l'action de formation. L'accord de financement est automatique : aucune convention n'est alors émise. En cas de prise en charge partielle par l'OGDPC (notamment si le solde ne couvre pas la totalité du coût de l'action de formation), la différence sera directement facturée au client.

#### Inscriptions multiples dans un même stage inter

Au-delà de l'inscription de deux stagiaires par un même organisme dans un même stage inter, le SFC-Unistra accorde l'aménagement tarifaire suivant :

Troisième stagiaire : -10 % sur le tarif individuel

Quatrième stagiaire et suivants : -15% sur le tarif individuel

Cette réduction est appliquée automatiquement au moment de la facturation même si l'établissement ne pense pas à en faire la demande au moment de l'inscription. Les conventions mentionnent par contre toujours le prix catalogue.

### **8. Défaut de paiement**

En cas de défaut de paiement dans le délai imparti de 30 jours après envoi de la facture, un courrier ou courriel de rappel amiable est envoyé au débiteur.

Lorsque la créance n'a pu être recouvrée à l'amiable, un état exécutoire est adressé au débiteur par l'Agent Comptable de l'Université de Strasbourg qui procédera au recouvrement contentieux, sans paiement dans un délai de 15 jours. Ces poursuites entraîneront des frais supplémentaires à l'encontre du débiteur.

Pour les individuels bénéficiant d'un échéancier de paiement, le non respect d'une échéance, non justifié entraînera la résolution du plan d'apurement par la mise en œuvre de poursuites qui seront effectuées par l'Agence comptable.

A défaut de règlement, le stagiaire pourra être exclu des cours. Toute action de formation réalisée et suivie qui n'aura pas été réglée ne pourra pas faire l'objet d'une nouvelle inscription à l'université.

Les éventuelles demandes de remboursement (notamment suite à l'obtention tardive de financements) doivent être faites par écrit par le stagiaire concerné et motivées. La demande de remboursement et la fourniture des pièces nécessaires doivent être faites dans un délai maximum de trois mois à l'issue de la fin de l'action de formation. Les demandes feront l'objet d'une analyse par le SFC-Unistra ; la décision de remboursement sera communiquée au stagiaire. Le remboursement prendra effet dans un délai en respect des contraintes comptables fixées par l'Université de Strasbourg.

### **9. Formations en e-learning**

#### Descriptif

Le SFC-Unistra propose des formations à distance par le biais d'une plateforme pédagogique (Digital Uni ou plateforme équivalente).

Cette plateforme dispose de tous les outils nécessaires pour suivre efficacement un dispositif d'enseignement à distance : mise à disposition de ressources pédagogiques au format varié, classe virtuelle, outils de communication (forum et messagerie interne), espaces de dépôt de documents, outils d'évaluation des connaissances (questionnaires et dépôts d'activités), relevés de connexion.

#### Accès à la plateforme et droit d'usage

Pour accéder à la plateforme, chaque stagiaire recevra par courriel un identifiant et un mot de passe. Les utilisateurs de la plateforme sont seuls responsables de la préservation et de la confidentialité de leur identifiant et de leur mot de passe et s'engagent à ne pas

les communiquer, céder, vendre ou louer à un tiers. Le client se porte garant auprès de SFC-Unistra de l'exécution de cette clause par tout stagiaire et répondra de toute utilisation frauduleuse ou abusive des codes d'accès. Le client informera sans délai SFC-Unistra de la perte ou du vol des clés d'accès. En cas de violation de la clause d'inaliénabilité ou de partage constatés des clés d'accès, SFC-Unistra se réserve le droit de suspendre le service, sans indemnité, préavis, ni information préalable.

L'accès à la plateforme est possible pendant toute la durée de la formation. Les modalités d'utilisation de la plateforme sont précisées dans les informations remises au client et au stagiaire.

#### Prérequis

Avant le démarrage de la session à distance, chaque utilisateur dispose de la liste des prérequis techniques et d'un module (à distance) d'appropriation aux outils dédiés à l'enseignement à distance. Sur demande du client, un test préalable peut être effectué avant la signature du bon de commande afin de s'assurer de la compatibilité de son environnement technique avec la plateforme de SFC-Unistra ; il ne pourra pas se prévaloir, ultérieurement au test préalable, d'une incompatibilité ou d'un défaut d'accès à la plateforme.

#### Interruption de service

Le SFC-Unistra s'efforce de permettre l'accès à la plateforme 24h sur 24, 7j sur 7 pendant la durée des droits d'utilisation, mais peut être amené à interrompre l'accès à la plateforme (ou une partie des services) à tout moment sans préavis, le tout sans droit à indemnités en cas :

- de force majeure ou d'un événement hors de contrôle du SFC-Unistra et éventuelles pannes

- d'interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement de la plateforme. Les stagiaires seront prévenus soit par courriel, soit par un message sur la page d'accueil de la plateforme.

Les utilisateurs reconnaissent et acceptent que le SFC-Unistra ne soit pas responsable des conséquences qui peuvent découler d'une interruption de service pour le stagiaire. Par ailleurs, la responsabilité du SFC-Unistra ne saurait être engagée en cas d'impossibilité d'accès à la plateforme.

Contact en cas d'indisponibilité d'accès à la plateforme : [sfc-ead-maintenance@unistra.fr](mailto:sfc-ead-maintenance@unistra.fr)

Le client s'engage à informer SFC-Unistra dans un délai de 24 heures à compter de la découverte d'un dysfonctionnement technique.

SFC-Unistra s'efforcera de mettre en œuvre les moyens nécessaires pour que la plateforme fonctionne de manière fiable et continue. Toutefois, le client reconnaît que nul ne peut garantir le bon fonctionnement du réseau internet.

#### Cookies

Lors de la consultation de la plateforme, des informations relatives à la navigation des clients sont susceptibles d'être enregistrées dans des fichiers "cookies" installés sur leur ordinateur. Ces cookies sont émis par SFC-Unistra dans le but de faciliter la navigation sur la plateforme. Le cookie installé ne contient aucune information personnelle sur le client et est à usage exclusif de SFC-Unistra.

Un cookie est un petit fichier envoyé sur l'ordinateur du client et stocké sur son disque dur. Il permet de faciliter la navigation sur la plateforme et est indispensable pour accéder à certaines fonctionnalités. Le client peut modifier les paramètres de son navigateur afin que les cookies soient désactivés et ne soient pas installés sans son accord exprès. Tout paramétrage mis en œuvre par le client sera susceptible de modifier la navigation sur la plateforme ainsi que l'accès à certains services nécessitant l'utilisation de cookies.

#### Assistance téléphonique

Le SFC-Unistra met à la disposition des utilisateurs une assistance technique joignable soit par téléphone, soit par courriel ou via la plateforme du lundi au vendredi aux heures de bureau.

L'assistance est destinée à identifier le dysfonctionnement et, en fonction de la difficulté rencontrée, soit à apporter une réponse immédiate, soit à apporter une solution de contournement acceptable dans les meilleurs délais. Aucune assistance présente sur le site du stagiaire n'est prévue.

#### Formations en e-learning sur Moodle

Certaines formations à distance sont organisées sur Moodle. Dans ce cas, les mentions légales sont consultables en suivant ce lien :

<https://services-numeriques.unistra.fr/index.php?id=1268>

## 10. Inscriptions via l'application Mon Compte Formation

Les conditions générales d'utilisation du service dématérialisé définissent les modalités de contractualisation particulière entre les stagiaires et les organismes de formation. Elles s'appliquent dès l'utilisation de l'application et l'emportent sur les éventuelles dispositions contradictoires avec les présentes conditions générales de vente.

Elles sont accessibles sur le site :

<https://www.moncompteformation.gouv.fr/espace-public/conditions-generales-dutilisation>

## 11. Contentieux

La possibilité est offerte aux stagiaires ou aux clients de solliciter le médiateur du SFC à l'aide de l'adresse courriel : [sfc-mediateur@unistra.fr](mailto:sfc-mediateur@unistra.fr).

A défaut de résolution amiable, tout litige de toute nature ou toute contestation relative à une action de formation ou à l'exécution de la commande sera soumis au tribunal de Strasbourg compétent.

La responsabilité du SFC-Unistra vis-à-vis du client ne saurait excéder en totalité le montant payé par le client au SFC-Unistra au titre des présentes conditions.

## 12. Propriété Intellectuelle

Les contenus des actions de formation sont des œuvres protégées par des dispositions nationales et internationales en matière de droits d'auteur et de droits voisins.

SFC-Unistra est seul titulaire des droits de propriété intellectuelle de l'ensemble des actions de formation qu'il propose à ses clients. À cet effet, l'ensemble des contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale, etc.) utilisés par SFC-Unistra pour assurer les formations, demeurent la propriété exclusive de SFC-Unistra. À ce titre ils ne peuvent faire l'objet d'aucune utilisation, transformation, reproduction, exploitation non expressément autorisée au sein ou à l'extérieur du client sans accord exprès de SFC-Unistra. En particulier, le client s'interdit d'utiliser le contenu des formations pour former d'autres personnes que son propre personnel et engage sa responsabilité sur le fondement des articles L. 122-4 et L. 335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle en cas de cession ou de communication des contenus non autorisée. Toute reproduction, représentation, modification, publication, transmission, dénaturation, totale ou partielle des contenus de formations y compris les formations à distance, sont strictement interdites, et ce quels que soient le procédé et le support utilisés. En tout état de cause, SFC-Unistra demeure propriétaire de ses outils, méthodes et savoir-faire développés antérieurement ou à l'occasion de l'exécution des prestations chez le client.

## 13. Données personnelles

Conformément aux dispositions de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les stagiaires disposent d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données personnelles les concernant ayant été collectées par l'intermédiaire du site internet du SFC-Unistra ou du service centralisant les commandes.

Pour exercer ce droit, il convient d'adresser un courrier postal à la déléguée à la protection des données de l'université de Strasbourg. Les données personnelles, recueillies par l'intermédiaire des différents formulaires et notamment de la convention de formation remplie par vos soins, et toutes informations futures, sont utilisées par le SFC-Unistra 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 éventuels prestataires techniques en charge de la gestion des commandes, lesquels sont tenus de respecter la confidentialité des informations et de ne les utiliser que pour l'opération bien précise pour laquelle ils doivent intervenir.

## 14. Confidentialité

Les parties s'engagent à garder confidentiels les informations et documents concernant l'autre partie de quelque nature qu'ils soient, économiques, techniques ou commerciaux, auxquels elles pourraient avoir accès au cours de l'exécution du contrat ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat, notamment l'ensemble des informations figurant dans la proposition commerciale et financière transmise par SFC-Unistra au client. SFC-Unistra s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que ses partenaires ou fournisseurs les informations transmises par le client, y compris les informations concernant les stagiaires.

## 15. Communication

Le client accepte d'être cité par SFC-Unistra comme client de ses formations, aux frais de SFC-Unistra. Sauf engagements particuliers et sous réserve du respect des dispositions de l'article 13, SFC-Unistra peut mentionner le nom du client, son logo ainsi qu'une description objective de la nature des prestations, objet du contrat, dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle notamment sur son site internet, entretiens avec des tiers, communications à son personnel, documents internes de gestion prévisionnelle, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

## 16. Protection des données à caractère personnel

En tant que responsable du traitement du fichier de son personnel, le client s'engage à informer chaque stagiaire que des données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées par SFC-Unistra aux fins de réalisation et de suivi de l'action de formation ; que la connexion, le parcours de formation et le suivi des acquis des stagiaires sont des données accessibles à ses services ; que conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, le stagiaire dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification des données à caractère personnel le concernant et qu'à cette fin, une demande précisant l'identité et l'adresse électronique du requérant peut être adressée à SFC-Unistra. Le client est responsable de la conservation et de la confidentialité de toutes les données qui concernent le stagiaire et auxquelles il aura eu accès.

## 17. Droit applicable – Attribution de compétence

Les présentes conditions générales sont régies par le droit français. En cas de litige survenant entre le client et le SFC-Unistra à l'occasion de l'exécution du contrat, il sera recherché une solution à l'amiable et, à défaut, le règlement sera du ressort du tribunal compétent de Strasbourg.

## 18. Force majeure

La responsabilité du prestataire ne peut pas être mise en cause si le défaut d'exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes CGV découle d'un cas de force majeure entendue de tout événement extérieur imprévisible et irrésistible au sens de la jurisprudence administrative. Seront également considérés comme exonérateurs de responsabilité les cas suivants : la maladie ou l'accident d'un consultant ou d'un animateur de formation, les grèves ou conflits sociaux internes ou externes à SFC-Unistra, les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, l'interruption de l'approvisionnement en énergie, l'interruption des communications ou des transports de tout type, événements de guerre déclarés ou non déclarés, de grève générale de travail, de maladies épidémiques, de mise en quarantaine, d'incendie, de crues exceptionnelles, d'accidents ou autres événements indépendants de la volonté des deux parties.

## 19. Divers

Les présentes conditions expriment l'intégralité des obligations du client ainsi que de celles du SFC-Unistra.

Le SFC-Unistra se réserve le droit de modifier unilatéralement les termes des présentes, les conditions applicables étant celles en vigueur à la date de passation de la commande par le client.

Dans l'hypothèse où l'une des dispositions des présentes conditions serait considérée nulle en vertu d'une disposition légale ou réglementaire, présente ou future, ou d'une décision de justice revêtue de l'autorité de la chose jugée et émanant d'une juridiction ou d'un organisme compétent, cette disposition du contrat serait alors réputée non écrite, toutes les autres dispositions des présentes conditions conservant force obligatoire entre les Parties.

Le fait que l'une ou l'autre des Parties ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des dispositions des présentes conditions générales ne pourra jamais être considéré comme une renonciation de sa part aux droits qu'elle tient des présentes.