

# Conditions Générales de Vente

## OBJET

Les conditions générales de vente, décrites ci-après, détaillent les droits et obligations de l'entreprise ANGLO INSTITUTE (HAMEL), représentée par Madame Nancy Gallagher HAMEL, et de son (sa) bénéficiaire dans le cadre des prestations suivantes : Action de formation

Toute prestation accomplie par ANGLO INSTITUTE implique donc l'adhésion sans réserve du bénéficiaire aux présentes conditions générales de vente.

L'organisme, ANGLO INSTITUTE (HAMEL) est certifié Qualiopi pour les actions de formation.

## PUBLIC

L'ensemble des prestations sont accessibles à tous publics : salarié du privé ou du public, professionnel, personne sans emploi, étudiant, personnes en situation de handicap.

Concernant les personnes en situation de handicap, un accompagnement personnalisé sera mis en application en accord avec les besoins du bénéficiaire et une évaluation des besoins de compensation effectuée si nécessaire. Dans ce cadre, tout handicap pouvant porter préjudice à votre formation doit être signalé, ainsi que les actions de remédiation déjà en cours.

Les prérequis, objectifs, durée, contact, modalités d'exécution et d'évaluation, tarifs, méthodes mobilisées sont indiqués sur le site internet, le catalogue de formation et la convention de formation.

## ENGAGEMENT CONTRACTUEL

Toute demande de prestation peut faire l'objet de l'établissement et de l'envoi par ANGLO INSTITUTE d'un devis ainsi que d'un programme de formation.

La signature du devis vaut acceptation de celui-ci ainsi que des présentes conditions générales de vente.

Tout contrat ou convention de formation professionnelle est établi selon les dispositions légales et réglementaires en vigueur (articles L6353-1 à L6353-7 du Code du travail).

Le client s'engage à retourner au plus tôt à Anglo Institute un exemplaire signé soit par courrier, soit par mail, ou par signature électronique.

**Toute formation qui sera éventuellement réalisée dans le cadre du CPF, sera régie par les conditions générales de vente définies par la Caisse des dépôts et de consignation.**

## DROIT DE RETRACTATION

En application des articles L.221-18 à 28 du Code de la Consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation.

L'exercice du droit de rétractation se fait par lettre recommandée avec avis de réception, conformément à l'article L6353-5 du code du travail, adressée à HAMEL Nancy, 7 rue Joseph Campion 22700 SAINT-QUAY-PERROS ou par mail à [info@angloinstitute.com](mailto:info@angloinstitute.com)

**Attention : le droit de rétractation ne s'applique pas aux formations e-learning, conformément à l'article L221-28 du Code de la Consommation.**

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10485>

## SANCTION DE LA FORMATION

Les attestations de formations ne pourront être transmises qu'après l'accomplissement de la formation, la passation de tous les modules et modalités de la formation, y compris les évaluations et questionnaires de satisfaction, et, le cas échéant, le paiement des frais d'inscription.

En tout état de cause, ANGLO INSTITUTE n'est tenu qu'à une obligation de moyens et pas de résultats.

Une attestation de fin de formation est établie à l'attention du bénéficiaire et de son employeur le cas échéant.

## OFFRES E-LEARNING

ANGLO INSTITUTE commercialise à destination des Consommateurs des formations à distance via des contenus de formation mis à disposition en ligne via un Site internet et/ou une plateforme.

Les programmes des formations sont recensés sur le Site dans des catalogues distincts et/ou envoyés au client.

Ils sont détaillés par fiches thématiques dans les catalogues des formations, précisant également les modalités de suivi et les types d'évaluation.

Les Formations E-LEARNING sont réservées aux Consommateurs qui passent commande après acceptation des CGV. Les Visiteurs sont expressément renvoyés à ces dernières.

Il est recommandé, pour accéder à ces fonctions de manière optimale, d'utiliser un navigateur récent et maintenu par son éditeur, parmi les suivants :

- Microsoft Edge (dernière version stable ou versions antérieures encore supportées) ;
- Google Chrome (dernière version stable ou versions antérieures encore supportées) ;
- Mozilla Firefox (dernière version stable ou versions antérieures encore supportées) ;
- Apple Safari (dernière version stable sur macOS et iOS) ;
- Opera (dernière version stable).

Le client s'engage à réaliser un test de connexion avant le démarrage de la session et devra s'assurer de disposer du matériel suivant :

- Ordinateur ou tablette avec une mise à jour récente
- Connexion internet suffisante pour lire les vidéos, afficher les documents et animations Haut-parleur ou écouteurs
- Caméra (webcam) pour les classes virtuelles

ANGLO INSTITUTE accorde au Client une licence d'utilisation non exclusive, inaccessible et non transférable de ses contenus de formation à distance, ci-après le « Module ».

L'ensemble des Modules seront mis à la disposition du Client, dans un portail e-learning, après la

signature du Contrat ou de la Convention.

L'accès aux Modules est géré par les plateformes e-learning concernées. Un identifiant et un mot de passe sont communiqués au Client après acceptation de la commande sur la base des informations fournies par le Client (nom, prénom, e-mail). L'identifiant et le mot de passe sont confidentiels, personnels, inaccessibles et intransmissibles. Le Client est responsable de la gestion et de la conservation des identifiants et mots de passe. 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.

ANGLO INSTITUTE ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de toute utilisation frauduleuse de l'identifiant et du mot de passe du Client.

Le Client s'engage à informer ANGLO INSTITUTE de toute utilisation frauduleuse de l'identifiant et du mot de passe dès qu'il en a connaissance.

Le Client disposera d'un délai communiqué par ANGLO INSTITUTE pour consommer les licences d'utilisation des Modules.

Passé ce délai, la(les) licence(s) d'utilisation consentie(s) cessera(ont) immédiatement.

ANGLO INSTITUTE met le Site à disposition des Visiteurs, sous réserve des aléas techniques et des plages de maintenance applicables.

Les Visiteurs sont informés des interruptions d'accès qui peuvent en résulter.

En conséquence, ANGLO INSTITUTE ne peut garantir une accessibilité permanente au Site et ne peut être tenue responsable des éventuels ralentissements ou indisponibilités.

L'accès au Site est fourni dans le cadre d'une obligation de moyens.

Les Visiteurs reconnaissent avoir conscience des caractéristiques techniques et des aléas relatifs aux temps de chargement, consultation ou autres transactions effectuées sur internet, la constitution même du réseau empêchant de connaître le débit du destinataire, le chemin emprunté par les données ou encore le taux de disponibilité de la bande passante. Tout problème technique sera à traiter directement avec les services techniques de la plateforme.

Les Visiteurs reconnaissent également qu'ils sont avertis des risques de failles relatives à la sécurité et à la confidentialité des données et contenus envoyés et reçus via internet.

## **PROGRAMME DES FORMATIONS**

S'il le juge nécessaire, l'intervenant pourra modifier les contenus des formations suivant l'actualité, la dynamique de groupe, ou le niveau des participants. Les contenus des programmes figurant sur les fiches de présentation ne sont ainsi fournis qu'à titre indicatif. Une évaluation du niveau d'entrée est réalisée avant le début de la formation.

## **Prix**

Les prix des prestations sont ceux en vigueur au jour de la prise de commande. Ils sont libellés en

euros et affichés en HT et en TTC dans le cadre éventuel du CPF.

Les prix des formations sont indiqués en euros net de taxes : - l'organisme de formation étant exonéré de TVA.

- TVA non applicable
- article 261 du code général des impôts).

ANGLO INSTITUTE s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, ANGLO INSTITUTE s'engage à facturer les prestations au prix indiqué lors de l'enregistrement du devis et de sa validation par les parties prenantes.

Une facture et une attestation de formation sera remise à chaque fin de prestation. Toute formation débutée est considérée comme due dans son intégralité.

### **MODALITES DE PAIEMENT**

Le règlement des commandes s'effectue à l'ordre d'ANGLO INSTITUTE :

- Soit par chèque ;
- Soit par virement bancaire.

A titre individuel, la prestation de formation doit être réglée (sauf clause annulation) au plus tard le dernier jour de la prestation.

A titre professionnel, la prestation de formation doit être réglée dans un délai de 30 jours à compter de la date d'émission de la facture.

En cas de prise en charge du paiement par un organisme collecteur (par exemple, un OPCO), le (la) bénéficiaire doit opérer les modalités suivantes :

- Faire une demande de prise en charge avant le début de la prestation et s'assurer de la bonne fin de cette demande ;
- Indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription ou sur sa commande en y indiquant les coordonnées complètes de l'organisme collecteur ;
- Transmettre l'accord de prise en charge avant la date de prestation ;
- S'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

Si l'organisme collecteur ne prend en charge que partiellement la prestation, le reliquat sera facturé au bénéficiaire.

### **CONDITIONS DE REPORT ET D'ANNULATION D'UNE SEANCE DE FORMATION**

L'annulation d'une séance de formation est possible, à condition de le faire au moins 2 jours ouvrés avant le jour et l'heure du début de la formation. Toute annulation doit faire l'objet d'une notification

par e-mail ou sms info@angloinstitute.com ou à Nancy à 06 78 16 61 99  
[info@angloinstitute.com](mailto:info@angloinstitute.com) 06 78 16 61 99

En cas d'inexécution de ses obligations suite à un événement fortuit ou à un cas de force majeur, l'entreprise Anglo Institute ne pourra être tenue responsable à l'égard de ses clients. Ces derniers seront informés par mail.

## RETARD DE PAIEMENT

En cas de défaut de paiement total ou partiel, le (la) bénéficiaire / bénéficiaire doit verser à ANGLO INSTITUTE une pénalité de retard égale à trois fois le taux de l'intérêt légal. Le taux de l'intérêt légal retenu est celui en vigueur au jour du dernier rendez-vous ou de la dernière journée d'intervention.

Depuis le 1er janvier 2015, le taux d'intérêt légal est révisé tous les 6 mois (Ordonnance n°2014-947 du 20 août 2014).

Cette pénalité est calculée sur le montant TTC de la somme restant due, et court à compter de la date d'échéance du prix sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

En sus des indemnités de retard, toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros due au titre des frais de recouvrement.

*Articles 441-6, I alinéa 12 et D. 441-5 du code de commerce.*

## CLAUSE RESOLUTOIRE

Si dans les quinze jours qui suivent la mise en œuvre de la clause " Retard de paiement ", le (la) bénéficiaire / bénéficiaire ne s'est pas acquitté des sommes restantes dues, la prestation sera résolue de plein droit et pourra ouvrir droit à l'allocation de dommages et intérêts au profit de ANGLO INSTITUTE.

## ANNULATION

En cas d'annulation par le bénéficiaire avant le début de la formation, celui-ci s'engage à rembourser le montant des frais déjà engagés tel qu'achat de livres, location d'une salle de formation, etc.

En cas d'arrêt du stagiaire au cours de sa formation, le bénéficiaire s'engage à payer au prorata le montant des heures déjà réalisées.

## RECLAMATION

ANGLO INSTITUTE est engagé dans une démarche qualité afin de satisfaire au mieux vos attentes. Ainsi, ANGLO INSTITUTE dispose d'une politique de gestion des réclamations afin de traiter efficacement toutes les demandes.

Une réclamation se définit comme actant d'un mécontentement d'un client et qui porte sur la fourniture d'une prestation. « Une réclamation consiste en une action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit ».

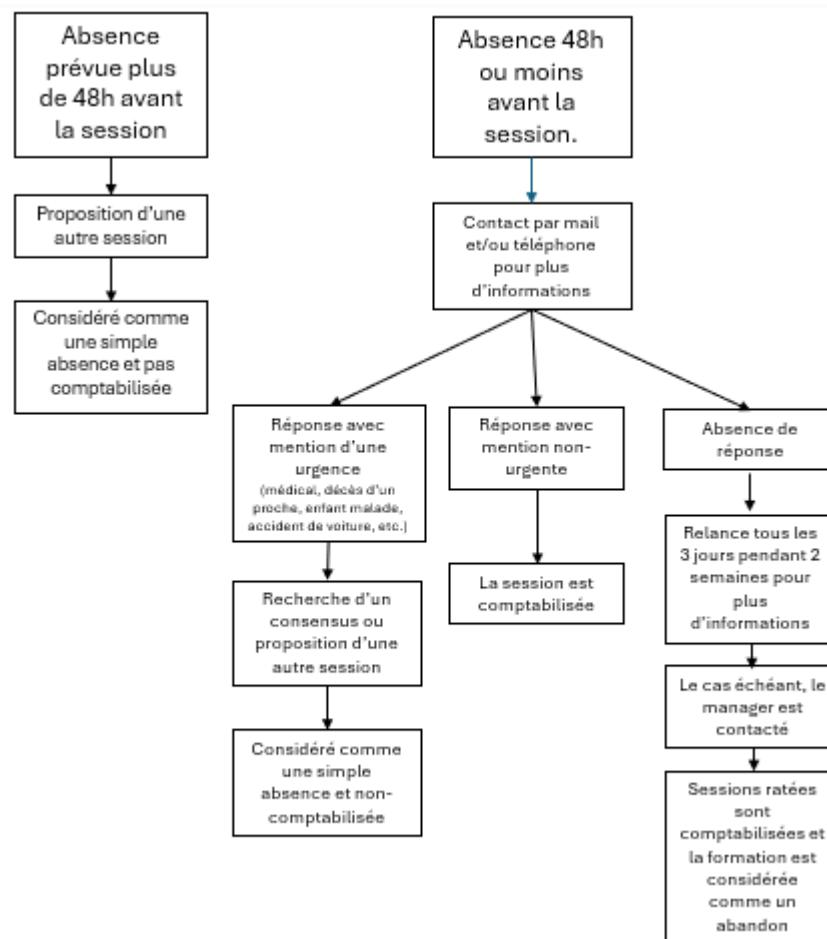
Vous pouvez exprimer votre réclamation par mail à info@angloinstitute.com en indiquant les éléments suivants :

- Nom et Prénom de la personne concernée
- Objet de la réclamation
- Description précise de la réclamation.

Je m'engage à vous contacter dans un délai maximal de 48 heures à compter de la date de réception de la demande. Si, en cas de survenances de circonstances particulières (fermeture annuelle, maladie ...), ANGLO INSTITUTE n'est pas en mesure de respecter ce délai, la raison de ce retard vous sera communiquée dès que possible.

**PROCESS DE GESTION DES RECLAMATIONS :**

DUREE ETAPES CONTENU DETAILLE		
J	Réception de la réclamation	A réception de la réclamation, renseigner le tableau de suivi des réclamations en précisant : le nom du client, la date de réception de la réclamation, la description de la réclamation
J + 1	Accusé de réception de la réclamation	A compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client. Mise à jour de l'outil de suivi des réclamations en indiquant la date d'accusé réception de la réclamation. Contacter le client par mail ou téléphone afin de planifier un entretien de résolution qui aura lieu au plus tard dans les 2 jours suivants accusé de réception. Indiquer la date d'entretien dans le tableau de suivi des réclamations.
J + 3	Entretien de résolution	Contacter par téléphone ou visio le réclamant afin d'écouter sa réclamation. Être dans une posture d'écoute active, le laissez s'exprimer, prendre des notes. Reformuler en fin d'entretien afin de vérifier la bonne compréhension du problème. Informer le client qu'une réponse lui sera apporté dans les 2 jours suivant l'entretien au plus tard. Si possible, apporter une solution au cours de l'entretien. Remplir le tableau de suivi.
J + 5	Répondre à la réclamation	Après l'entretien de résolution, envoyer un mail au client afin de lui proposer une solution. En cas de rejet total ou partiel de la demande du client, lui indiquer les voies de recours dont il dispose (tribunal compétent). Mettre à jour l'outil de suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.
SUIVI	Amélioration continue	A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, déterminer et mettre en œuvre les actions correctives.

**Process de gestion des absences et abandon****LIVRAISON**

La prestation est effectuée :

- Soit en présentiel dans les locaux du bénéficiaire ;
- Soit en présentiel dans un espace alloué spécifiquement à cet effet, respectant les règles de sécurité et de confidentialité ;
- Soit en visio-conférence.

La (les) date (s) de prestation indiquée lors de la validation du devis n'est donnée qu'à titre indicatif et n'est aucunement garanti, selon les circonstances et obligations du bénéficiaire et du prestataire.

Par voie de conséquence, tout retard raisonnable ne pourra donner lieu à un dédommagement pécunier.

**PROPRIETE INTELLECTUELLE ET DROIT D'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 de l'entreprise. Le client s'engage à ne pas utiliser, transmettre

ou reproduire tout ou partie de ces documents en vue de l'organisation ou de l'animation de formations.

## INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les données personnelles du stagiaire sont traitées conformément au RGPD. Les informations à caractère personnel communiquées par le client à l'entreprise Anglo Institute sont utiles pour le traitement de l'inscription ainsi que pour la constitution d'un fichier clientèle pour des prospections commerciales. Suivant la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition des données personnelles le concernant.

L'entreprise Anglo Institute s'engage à appliquer les mesures administratives, physiques et techniques appropriées pour préserver la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des données du client. Elle s'interdit de divulguer les données du client, sauf en cas de contrainte légale.

## FORCE MAJEURE

La responsabilité de ANGLO INSTITUTE ne pourra pas être mise en cause si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes conditions générales de vente découle d'un cas de force majeure (avalanche, feu de forêt, inondation, mouvement de terrain, cyclone, tempête, séisme, éruption volcanique).

À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code civil.

## MEDIATION DES LITIGES DE LA CONSOMMATION

Conformément aux **articles L611-1 à L616-3 et R612-1 à R616-2 du Code de la consommation**, dans le cadre des prestations de services aux consommateurs, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel, dès lors que le litige n'a pu être réglé amiablement et directement avec le professionnel. À cet effet, l'**article L612-1 du Code de la consommation** impose au professionnel de garantir au consommateur l'accès effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

## REGLEMENT AMIABLE DES LITIGES – MEDIATION DE LA CONSOMMATION

Conformément aux dispositions des articles **L611-1 et suivants et R612-1 et suivants** du Code de la consommation relatives au règlement amiable des litiges, le consommateur peut saisir un médiateur de la consommation après avoir tenté une réclamation préalable auprès du professionnel.

Lorsque le consommateur a adressé une réclamation écrite au professionnel et qu'il n'a pas obtenu satisfaction ou de réponse dans un délai de deux mois,

Il peut soumettre gratuitement sa réclamation au médiateur de la consommation. Le médiateur doit être saisi dans le délai maximal d'un an à compter de la réclamation initiale.

Le médiateur MCP MEDIATION peut être saisi directement en ligne à l'adresse suivante :  
[www.mcpmediation.org](http://www.mcpmediation.org) ou par courrier

MÉDIATION DE LA CONSOMMATION et PATRIMOINE - 12 Square Desnouettes - 75015 PARIS

À défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant le Tribunal de commerce de St Brieuc.

Nancy Gallagher HAMEL pour ANGLO INSTITUTE