



Livret d'accueil

Table des matières

1. Informations pratiques et logistiques
2. Accueil des stagiaires
3. L'offre de formation
4. Notre équipe pédagogique
5. Notre engagement qualité
6. Formation en présentiel
7. Droits et devoirs du stagiaire
8. Règles de sécurité et responsabilités
9. Règlement intérieur
10. Conditions générales de vente



1. Les informations pratiques et logistiques

Les formations inter-entreprises se déroulent dans les locaux de notre organisme de formation, 45 chemin des journaux , 25000 Besançon ou à distance selon les modalités précisées sur la convention de formation. Dans le cas où les personnes ont le statut de personne handicapée, une solution alternative sera trouvée, en accord avec l'intéressé.

Nos coordonnées

Relacom
45 Chemin des journaux
25000 Besançon

Notre responsable de formation

Mme Isabelle FOLLAIN

Annulations

Veuillez signaler toute annulation de cours sous 30 à jours ouvrables par courriel relacom.besancon@gmail.com. Sauf en cas de force majeure, au-delà de ce délai la formation sera facturée.

Accueil des stagiaires

L'ensemble des stagiaires est toujours accueilli par un formateur expérimenté et maintenant ses connaissances en continu de notre organisme de formation après avoir pris connaissance en amont du descriptif détaillé de formation ainsi que du présent livret.



L'offre de formation

RELACOM vous propose des formations permettant le développement et votre carrière professionnelle et votre développement personnel.

Notre équipe pédagogique

La responsable pédagogique veille à mettre régulièrement à jours nos programmes, nos contenus pédagogiques ainsi que les techniques d'enseignements.

Des formateurs externes peuvent être sollicités en co-animation ou en animation de formations ponctuelles sur les thèmes de la communication, de la santé mentale, de la prévention du burn out et d'autres thèmes. Ils répondront aux critères exigés par Qualiopi et recevront une formation interne sur la mise en œuvre des exigences administratives et pédagogiques.

Isabelle FOLLAIN gérante, coach et formatrice chez RELACOM, est l'interlocutrice privilégiée de nos clients et nos apprenants.

Notre engagement qualité

RELACOM répond à l'ensemble des critères de Qualiopi. Les critères qualité visés par RELACOM sont, notamment, l'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé, la qualification professionnelle et la formation continue du personnel chargé des formations, et la prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires.



Nos programmes détaillés sont à votre disposition et sur notre site web:
www.relacom25.fr rubrique formation et bilan de compétences

Nous invitons nos participants à remplir des questionnaires de satisfaction sur l'ensemble de nos formations dans le cadre d'amélioration continue de la qualité de nos formations.



Formation en présentiel

RELACOM dispensera des formations en présentiel directement en INTER, INTRA entreprise ou en distanciel.

Horaires d'ouverture

Les horaires seront compris entre 8h et 19h, temps de pause inclus, et seront déterminés avec le stagiaire.

Assiduité

Le formateur s'assurera du suivi du stagiaire via des feuilles d'émargement signées chaque demi-journée de formation.

Moyens pédagogiques et techniques / Moyens suivis de l'action

C.F. : Modalités de personnalisation d'accès à la formation. Attestation d'adaptation des modalités pédagogiques. Descriptif des procédures d'admission.

Descriptif des procédures d'évaluation.

Formation à distance

Horaires d'ouverture

Les horaires seront compris entre 8h et 18h, temps de pause inclus, et seront déterminés avec le stagiaire.

Assiduité

Le contrôle de l'assiduité se fera à l'issue de la formation par le biais des relevés de



connexion et des feuilles d'émargement signées chaque demi- journée de formation

Moyens pédagogiques et techniques

Après inscription du stagiaire auprès de l'équipe administrative, le stagiaire va recevoir un lien qui lui permettra d'accéder au contenu pédagogique : la totalité des modules de formation sous forme de diapositives ainsi qu'un livret « stagiaire » reprenant la totalité des modules de formation (programme complet, réglementation, liens vers textes officiels, précisions et commentaires associés).

Aussi, plusieurs communications auront lieu en synchrone (Zoom, Skype, Téléphone) et en asynchrone (Emails) pour le suivi du déroulé des cours, les questions réponses et questionnaires intermédiaires.

Droits et devoirs du stagiaire

Le stagiaire s'engage à détenir les prérequis minimaux tels que stipulés dans le descriptif détaillé de la formation suivie et réaliser les travaux demandés et produire les documents attendus.

Le stagiaire doit prendre connaissance du règlement intérieur et s'y conform



LETTRE

D'ENGAGEMENT

ENGAGEMENT DE L'ADHERENT A LA PRESTATION (formation et bilan de compétences)

Le Stagiaire s'engage à :

⇒ 1. Participer à plein temps à la formation

⇒ 2. Se présenter tous les jours à l'heure si la formation fait plusieurs jours, d'expliquer et justifier le ou les motifs d'absence

⇒ 3 S'impliquer dans la démarche pédagogique qui lui est proposée

⇒ 4. Suivre les consignes de l'animateur en termes de formation

⇒ 5. Répondre aux demandes de suivi

⇒ 6. Avoir un comportement adapté à la situation d'apprentissage

⇒ 7. Etre respectueux d'autrui

Je m'engage à honorer les points énumérés ci-dessus.

Signature :

RÈGLEMENT INTÉRIEUR DE L'ORGANISME DE FORMATION

Article 1 :

Le présent règlement est établi conformément aux dispositions des articles L. 6352-3 et L. 6352-4 et, R. 6352-1 à R. 6352-15 du Code du Travail.

Le présent règlement s'applique à tous les stagiaires, et ce pour la durée de la formation suivie.

Article 2 : HYGIENE ET SECURITE

La prévention des risques d'accidents et de maladies est impérative et exige de chacun le respect total de toutes les prescriptions applicables en matière d'hygiène et de sécurité. A cet effet, les consignes générales et particulières de sécurité en vigueur dans l'organisme, doivent être respectées sous peine de sanctions disciplinaires.

DISCIPLINE GENERAL

Article 3 :

Il est formellement interdit aux stagiaires :

- ✓ de pénétrer ou de demeurer dans l'établissement en état d'ébriété ou sous l'emprise de la drogue
- ✓ de consommer des boissons alcoolisées
- ✓ de fumer dans les locaux
- ✓ d'y introduire des animaux domestiques
- ✓ de quitter les cours en centre de formation et en structure d'accueil sans justificatif
- ✓ d'utiliser les outils numériques pendant les temps de présentiel sans autorisation express du formateur
- ✓

ASSIDUITE ET PONCTUALITE

Article 4 :

Le stagiaire est placé sous l'autorité du coordonnateur de la formation. Il doit suivre l'ensemble des activités et enseignements prévus dans son plan de formation. Il est informé du fait que le suivi d'une formation de l'établissement implique assiduité et ponctualité. Ainsi, il doit se conformer aux horaires fixés et communiqués au préalable le centre de formation

La présence du stagiaire fait l'objet d'un contrôle s'appuyant sur une fiche d'émargement par demi-journée.

A l'issue de la formation le stagiaire se voit remettre une attestation de fin de formation et une attestation de présence à la formation à transmettre si besoin, à son employeur ou à l'organisme qui le finance.

Il doit remettre au centre de formation dans les meilleurs délais, les documents permettant le suivi de sa formation (demande de rémunération de prise en charge).

Toute absence, retard ou départ avant l'heure prévue, doit être signalée au coordonnateur de formation dans les plus brefs délais et doit être justifiée a priori ou à posteriori par un certificat ou un document visé par la direction et consigné dans le dossier administratif du stagiaire. Il est par ailleurs notifié à l'employeur ou à l'organisme de prise en charge de la formation

Seules les absences pour cas de force majeure dûment justifiées, pourront à titre exceptionnel être acceptées, elles seront appréciées au cas par cas par la direction.

En cas de nécessité (absences et / ou retards répétés, travaux prescrits non remis dans les délais impartis), le stagiaire se verra appliquer une sanction, en référence aux dispositions relatives aux régies de discipline et de sanctions applicables.

Conformément à l'article R 6341-45 du code du travail le stagiaire dont la rémunération est prise en charge par les pouvoirs publics, s'expose à une retenue sur rémunération sur le temps de son absence.

Le stagiaire est responsable des éléments et documents remis au Centre, il doit justifier l'authenticité sous sa propre responsabilité.

SANCTION

Article 5 :

Tout agissement considéré comme fautif par le directeur de l'organisme de formation ou son représentant pourra, en fonction de sa nature et de sa gravité, faire l'objet de l'une ou l'autre des sanctions ci-après par ordre d'importance :

- ✓ avertissement écrit par le Président de l'organisme de formation ou par son représentant
- ✓ blâme
- ✓ exclusion définitive de la formation.

GARANTIES DISCIPLINAIRES

Article 6 :

Aucune sanction ne peut être infligée au stagiaire sans que celui-ci ne soit informé dans le même temps et par écrit des griefs retenus contre lui.

Article 7 :

Lorsque le représentant l'organisme de formation envisage de prendre une sanction, il convoque le stagiaire par lettre recommandée avec accusé de réception ou remise à l'intéressé contre décharge en lui indiquant l'objet de la convocation, la date, l'heure et le lieu de l'entretien, sauf si la sanction envisagée est un avertissement ou une sanction de même nature qui n'a pas d'incidence immédiate ou non sur la présence du stagiaire pour la suite de la formation.

Article 8 :

Au cours de l'entretien, le stagiaire peut se faire assister par une personne de son choix, stagiaire ou salarié de l'organisme. La convocation mentionnée à l'article précédent fait état de cette faculté. Lors de cet entretien, le motif de la sanction envisagée est indiqué au stagiaire, dont on

recueille les explications.

Article 9 :

La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de 15 jours après l'entretien où, le cas échéant, après la transmission de l'avis de la Commission de discipline. Elle fait l'objet d'une notification écrite et motivée au stagiaire sous forme d'une lettre remise contre décharge ou d'une lettre recommandée.

Article 10 :

Lorsqu'un agissement est considéré comme fautif, a rendu indispensable une mesure conservatoire d'exclusion temporaire à effet immédiat, aucune sanction définitive relative à cet agissement ne peut être prise sans que le stagiaire n'ait été au préalable informé des griefs retenus contre lui, qu'il ait été convoqué à un entretien et mis en mesure d'être entendu par la Commission de discipline.

Article 11 :

Le Président de l'organisme de formation ou son représentant informe l'employeur, et éventuellement l'organisme paritaire prenant à sa charge les frais de formation, de la sanction prise.

REPRESENTATION DES STAGAIRES

Article 12 :

Pour chacun des stages d'une durée supérieure à 500 heures, il est procédé simultanément à l'élection d'un délégué titulaire et d'un délégué suppléant en scrutin uninominal à deux tours. Tous les stagiaires sont électeurs et éligibles.

Article 13 :

Le directeur de l'organisme de formation organise le scrutin qui a lieu pendant les heures de formation, au plus tôt 20 heures, au plus tard 40 heures après le début du stage.
Lorsque la représentation des stagiaires ne peut être assurée, il dresse un PV de carence.

Article 14 :

Les délégués sont élus pour la durée de la formation. Leurs fonctions prennent fin lorsqu'ils cessent, pour quelque cause que ce soit de participer à la formation.
Si le délégué titulaire et le délégué suppléant ont cessé leurs fonctions avant la fin de la formation, il est procédé à une nouvelle élection en référence à l'article 12 du règlement intérieur.

Article 15 :

SARL RELACOM, au capital social de 5000 euros, siégeant au 45 chemin des Journaux 25000 BESANCON. Siret : 523 192 748 000 11 Organisme n°43250247225 Tel : 03 81 25 18 01 URSSAF : 251464253 - Version 2024-2025



Les délégués font toute suggestion pour améliorer le déroulement des stages et les conditions de vie des stagiaires dans l'organisme de formation. Ils présentent toutes les réclamations individuelles ou collectives relatives à ces matières, aux conditions d'hygiène et de sécurité et à l'application du règlement intérieur

MODALITES ET CONDITIONS DE CERTIFICATIONS

CONDITIONS DE PRESENTATION AUX EPREUVES DE CERTIFICATIONS

PUBLICITE DU REGLEMENT

Article 16

Un exemplaire du présent règlement est remis à chaque stagiaire.

ENTREE EN APPLICATION

Article 20 :

Le présent règlement intérieur entre en application à compter du : 10/02/2023



Conditions Générales de Vente

Nouvelles conditions Applicables au 1^{er} novembre 2019

1. Désignation

Les présentes Conditions Générales de Vente de prestations de services et de prestations de formation, ci-après dénommées CGV, constituent l'accord régissant pendant sa durée, les relations entre RELACOM , entreprise individuelle, ci-après dénommée le Prestataire et ses clients dans le cadre de la vente de prestations de services et de prestations de formation. A défaut de contrat conclu entre le prestataire et son client, les prestations effectuées sont soumises aux CGV décrites ci-après. Toute commande passée ainsi que tout contrat conclu avec RELACOM (nom commerciale), Entreprise individuelle, représentée et enregistrée organisme de formation : Mme FOLLAIN Isabelle – 25000 Besançon, enregistré à BESANCON Sous le **Siret : 523 192 748 000 11** – Code APE : 8559A, déclaration d'activité enregistrée sous le numéro **43250247225** Bourgogne Franche-Comté, implique l'adhésion pleine et entière et sans réserve du client à ces CGV. Le fait que le prestataire ne mette pas en œuvre l'une ou l'autre clause établie en sa faveur dans les présentes conditions, ne peut être interprété comme une renonciation de sa part à s'en prévaloir.



2. Objet

RELACOM est un organisme de formation et dispense des formations aux salariés, aux demandeurs d'emploi et aux particuliers. (Bilan de compétence, Formation, coaching)

Elle dispense également du conseils aux particuliers et aux entreprises et du Coaching

3. Généralités

Les conditions générales de vente (art. L. 441-6 du Code de commerce) précisées ci-après concernent l'offre réalisée à destination des professionnels ou des particuliers par Relacom en qualité soit de prestataire de service, soit de prestataire de formation.

Elles expriment l'intégralité des obligations de l'acheteur, ainsi que de celles de Relacom

Relacom se réserve le droit de les modifier unilatéralement, les conditions applicables étant celles en vigueur à la date de passation de la commande par l'acheteur.

Toute commande implique expressément l'acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes conditions générales de vente par l'acheteur.

Les prix sont établis hors taxes, le client s'engage à payer les taxes en vigueur au moment de la facturation.

Protection des données personnelles : les conditions d'utilisation des données personnelles des clients et usagers de Relacom sont au paragraphe 6.2 des présentes CGV.

4. Les conditions de vente des prestations de services

SARL RELACOM, au capital social de 5000 euros, siégeant au 45 chemin des Journaux 25000 BESANCON. Siret : 523 192 748 000 11 Organisme n°43250247225 Tel : 03 81 25 18 01 URSSAF : 251464253



4.1. Devis et commande

Le prestataire intervient sur demande expresse du client. Un contrat commercial est adressé par le prestataire au client. Ce contrat précise :

- la nature de la prestation,
- le prix de la prestation hors taxes,
- le montant des rabais et ristournes éventuels,
- les modalités de paiement,
- la durée détaillant les actions et obligations du client et du prestataire, ainsi que les délais de réalisation,
- le rappel de l'adhésion pleine et entière du client aux CGV.

Pour confirmer sa commande de manière ferme et définitive, le client devra nous retourner ce contrat sans aucune modification.

La commande ne sera validée qu'après signature du contrat.

A défaut de réception de l'accord du client et de l'acompte, ou bien à compter de la date d'expiration du devis, la proposition de devis est considérée comme annulée et le prestataire se réserve le droit de ne pas commencer sa prestation.

La validation de la commande implique l'adhésion pleine et entière et sans réserve du client aux présentes CGV.

4.2. Prix

Les prix des services sont ceux détaillés dans les devis ou contrats, acceptés par le client. Ils sont exprimés en euros et sont soumis à la TVA. Les prix peuvent être calculés au forfait, à l'heure, ou

SARL RELACOM, au capital social de 5000 euros, siégeant au 45 chemin des Journaux 25000 BESANCON. Siret : 523 192 748 000 11 Organisme n°43250247225 Tel : 03 81 25 18 01 URSSAF : 251464253



à la journée. Il est convenu entre les parties que le règlement par le client de la totalité des honoraires du prestataire vaut réception et acceptation définitive des prestations. En aucun cas le tarif de la prestation ne peut être renégocié après que la prestation soit réalisée.

4.3. Modalités de paiement

Les factures sont payables sous huit (8) jours dès réception. Le paiement s'effectue par virement bancaire. Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.

En cas d'absence d'indication de délai de règlement sur les factures, la LME prévoit les conditions suivantes : Les paiements entre professionnels sont plafonnés par l'article L441-6 du code de commerce : « sauf dispositions contraires figurant aux conditions de vente ou convenues entre les parties, le délai de règlement des sommes dues est fixé au trentième jour suivant la date de réception des marchandises ou d'exécution de la prestation demandée. »

« Le délai convenu entre les parties pour régler les sommes dues ne peut dépasser quarante-cinq jours (45) fin de mois ou soixante (60) jours à compter de la date d'émission de la facture ».

4.4 Retard de paiement

Tout retard ou défaut de paiement entraînera de plein droit :

- L'exigibilité immédiate de toute somme restant due,
- Le calcul et le paiement d'une pénalité de retard sous forme d'intérêts à un taux équivalent à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour de la facturation des prestations.
- Cette pénalité est calculée sur le montant hors taxes de la somme restant due, et court à compter du jour suivant la date de règlement portée sur la facture, jusqu'à son



paiement total, sans qu'aucun rappel ou mise en demeure préalable ne soient nécessaires. Le taux applicable est calculé au prorata temporis.

- Le droit pour le prestataire de suspendre l'exécution de la prestation en cours et de surseoir à toute nouvelle commande ou livraison.

4.5 Durée et résiliation

La durée des prestations est définie dans le devis ou le contrat.

Chacune des parties pourra résilier immédiatement le contrat en cas de cessation d'activité de l'une des parties, cessation de paiement, redressement judiciaire, liquidation judiciaire ou toute autre situation produisant les mêmes effets après l'envoi d'une mise en demeure adressée à l'administrateur judiciaire (ou liquidateur) restée plus d'un mois sans réponse, conformément aux dispositions légales en vigueur.

En cas d'arrivée du terme ou de la résiliation du contrat :

- le contrat de prestation de service cessera automatiquement à la date correspondante,
- le prestataire se trouve dégagé de ses obligations relatives à l'objet du présent contrat à la date de résiliation ou d'expiration du contrat,
- le prestataire s'engage à restituer au client au plus tard dans les trente (30) jours ouvrés qui suivent la résiliation ou l'expiration du contrat, l'ensemble des documents ou informations remis par le client.

En cas de résiliation de l'accord par le client, seront dues par le client les sommes correspondant aux prestations réalisées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation et non encore payées.

4.6 Force majeure



Aucune partie ne pourra être considérée défaillante dans l'exécution de ses obligations et voir sa responsabilité engagée si cette obligation est affectée, temporairement ou définitivement, par un évènement ou une cause de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout évènement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code civil, indépendant de sa volonté et qui échappe à son contrôle, tels que notamment, à titre indicatif et non limitatif : catastrophes naturelles, restrictions gouvernementales, troubles sociaux et émeutes, guerres, malveillance, sinistres dans les locaux du prestataire, les interruptions de service EDF supérieure à deux (2) jours, défaillance du matériel informatique, absence longue durée (accident ou maladie).

Dans les cinq (5) jours ouvrés maximum de la survenance d'un tel évènement, la partie défaillante pour cause de force majeure s'engage à le notifier à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception et à en apporter la preuve. La partie défaillante fera tous ses efforts afin d'éliminer les causes du retard et reprendra l'exécution de ses obligations dès que le cas invoqué aura disparu. Toutefois si la cause de force majeure perdure au-delà d'un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de la date de réception de la notification du cas de force majeure, chaque partie aura le droit de résilier l'accord, sans octroi de dommages et intérêts. Ladite résiliation prendra effet à la date de réception par l'autre partie de la lettre de résiliation adressée en recommandée avec accusé de réception. Dans le cas où l'accord est résilié par le client pour cause de force majeure, le client doit verser au prestataire tous les montants dus jusqu'à la date de résiliation.

4.7 Obligations et confidentialité

Le prestataire s'engage à :

Signer un contrat de travail entre Relacom et le salarié mis à disposition de l'entreprise cliente,

- Respecter la plus stricte confidentialité concernant les informations fournies par le client, et désignées comme telles,



- Ne divulguer aucune information sur les prestations de services réalisées pour ses clients,
- Restituer tout document fourni par le client à la fin de la mission,
- Signer un accord de confidentialité si le client le souhaite.

Les clauses du contrat signé entre les parties sont réputées confidentielles, et à ce titre ne peuvent être communiquées à des tiers non autorisés.

Le client, pendant toute la durée de la mise à disposition, est responsable des conditions d'exécution du contrat de travail telles qu'elles sont déterminées par celles des mesures législatives, réglementaires et conventionnelles qui sont applicables au lieu de travail.

Le client s'engage à :

- Donner l'accès dans l'entreprise, dans les mêmes conditions que ses salariés, aux moyens de transports collectifs et aux installations collectives, notamment de restauration, dont peuvent bénéficier ces salariés ; lorsque, de ce fait, des dépenses supplémentaires incombent au comité d'entreprise, celles-ci doivent lui être remboursées selon des modalités définies par le contrat de mise à disposition liant ACVIPRO et l'entreprise cliente.
- Régler toute prestation due à réception de facture.

4.8 Responsabilités

Considérant la nature des prestations réalisées, l'obligation du prestataire est une obligation de moyen. Le prestataire s'engage à réaliser les prestations conformément aux règles de l'art et de la meilleure manière, aux termes et conditions de l'accord, ainsi que dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables.



Le client s'engage à mettre à disposition du prestataire dans les délais convenus, l'ensemble des informations et documents indispensables à la bonne réalisation de la prestation ainsi qu'à la bonne compréhension des problèmes posés.

La responsabilité du prestataire ne pourra pas être engagée pour :

- Une erreur engendrée par un manque d'information ou des informations erronées remises par le client,
- Un retard occasionné par le client qui entrainerait l'impossibilité de respecter les délais convenus ou prescrits par la loi.

La responsabilité du prestataire, si elle est prouvée, sera limitée à la moitié de la somme totale hors taxes effectivement payée par le client pour le service fourni par le prestataire à la date de la réclamation par lettre recommandée avec accusé réception.

Chacune des parties est responsable envers l'autre de tout manquement aux obligations mises à sa charge.

5. Les conditions de vente des prestations de formation

5.1. Conditions d'inscription aux prestations de formation

Chaque demande d'inscription à une prestation de formation nécessite le renvoi du dossier de candidature dûment renseigné à :

Relacom

45 Chemin des Journaux

25000 Besançon

SARL RELACOM, au capital social de 5000 euros, siégeant au 45 chemin des Journaux 25000 BESANCON. Siret : 523 192 748 000 11 Organisme n°43250247225 Tel : 03 81 25 18 01 URSSAF : 251464253



Courriel : relacom.besancon@gmail.com

Pour être enregistrée définitivement, chaque inscription est conditionnée à l'acceptation sans réserve des conditions présentes par le client qu'à la réception du paiement correspondant à la prestation de formation choisie.

Les frais de repas ne sont pas compris dans le prix de la prestation.

Chaque personne inscrite dans la limite des places disponibles reçoit, à l'adresse courriel indiquée lors de sa demande d'inscription, le devis et le programme de la prestation de formation choisie.

5.2. Modalités contractuelles d'inscription aux prestations de formation

À l'issue de la procédure de chaque inscription le client reçoit soit :

- une convention de formation professionnelle, dont il s'engage à retourner un exemplaire signé et revêtu du cachet de l'entreprise dans un délai maximum de quinze jours calendaires,
- un contrat de formation professionnelle avec un délai de rétractation à compter de la signature, conformément aux articles L. 6353-3 et s. du Code du travail, dont il s'engage à retourner un exemplaire signé dans un délai maximum de quinze jours calendaires.

À l'issue de la prestation de formation, une facture acquittée et une attestation de présence sont adressées à l'acheteur (et/ou à l'organisme payeur désigné par le client) et dans le cas d'une action de formation ou d'accompagnement, une attestation de formation/d'accompagnement est remise à la personne inscrite.

5.3. Conditions d'annulation des prestations de formation Relacom

SARL RELACOM, au capital social de 5000 euros, siégeant au 45 chemin des Journaux 25000 BESANCON. Siret : 523 192 748 000 11 Organisme n°43250247225 Tel : 03 81 25 18 01 URSSAF : 251464253



Relacom se réserve la possibilité, notamment en cas d'insuffisance de participants, d'annuler la prestation de formation jusqu'à trois jours calendaires avant la date de début prévue.

Dans ce cas, Relacom en informe par écrit (mail) chaque client, acheteur, participant ou stagiaire et rembourse le(s) paiement(s) effectué(s), sans autre indemnité.

L'enregistrement définitif d'une inscription étant nominative, toute demande de changement par le client acheteur, quant à l'identité du(es) participant(s) ou stagiaire(s) donne lieu à une nouvelle inscription aux conditions prévues ci-dessus.

- Dans le cas d'une « action de formation » (art. L. 6313-1 du Code du travail).
- Relacom se réserve la possibilité de retenir le prix total :
 - En cas de demandes d'annulation ou d'absences survenues après le début de l'action de formation ;

ou en cas de demandes d'annulation confirmées par courrier postal Relacom entreprise sarl – , 245 Chemin des Journaux 25000 Besançon ou courriel : relacom.besancon@gmail.com / reçues moins de deux jours calendaires avant le début de l'action de formation.

Les demandes d'annulation confirmées par courrier postal Relacom entreprise sarl – 45 Chemin des Journaux 25000 Besançon –ou courriel : relacom.besancon@gmail.com, reçues moins de deux jours calendaires avant la date de début de l'événement entraînent le versement de frais de désistement d'un montant égal à 30 % du prix de la prestation.

5.4. Modalités de paiement des prestations de formation

A compter de la date de signature du contrat, le client a un délai de 10 jours ou 14 jours (pour les contrats conclus à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement) pour se rétracter.



Il peut formuler sa rétractation par lettre recommandée avec accusé de réception par courrier postal à Relacom entreprise sarl – 45 Chemin des Journaux 25000 Besançon –. Dans ce cas aucune somme ne peut être exigée au client.

A compter de la date de fin du délai de rétractation, le client effectue un 1^{er} versement d'un montant équivalent à 30% du prix dû, par chèque ou virement bancaire qui doit parvenir à Relacom dans un délai de dix jours calendaires.

A compter de la date de fin du délai de rétractation, Relacom adresse une confirmation d'inscription par courriel. À défaut de réception du paiement dans les délais, l'inscription pourra être annulée.

En cas de financement par un Opco ou un financeur institutionnel, le client doit faire parvenir à Relacom l'attestation de prise en charge du montant du prix et le montant de ladite prise en charge dans un délai de dix jours calendaires.

Toute question concernant la facturation devra être envoyée à l'adresse courriel : relacom.besancon@gmail.com

5.5. Retard et défaut de paiement des prestations de formation

En cas de retard ou défaut de paiement, les sommes dues porteront intérêt de plein droit, sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, à un taux égal à trois fois le taux d'intérêt légal ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros.

6. Dispositions diverses

6.1. Propriété intellectuelle



Le participant ou le stagiaire, s'engagent dans ces conditions à ne pas reproduire, résumer, modifier, altérer ou rediffuser le contenu des documents distribués lors des prestations de formation, sans autorisation expresse préalable de Relacom, ce qui exclut toutes opérations de transfert, de revente, de location, d'échange, et de mise à disposition des tiers par tous moyens.

6.2. Données à caractère personnel

Les données à caractère personnel recueillies par l'intermédiaire du formulaire en ligne ou non, et toutes informations futures permettant notamment d'établir une convention de formation, un contrat de prestation ou un contrat de formation professionnelle sont utilisées par Relacom uniquement dans le cadre de la mise en œuvre des services offerts, et ne font l'objet d'aucune communication à des tiers.

Conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée par la loi du 20 juin 2018, le client, ainsi que le participant ou le stagiaire disposent d'un droit d'accès et de rectification permettant, le cas échéant, de faire rectifier, compléter ou mettre à jour les données à caractère personnel inexactes ou incomplètes, les concernant ainsi que d'un droit à l'effacement de ces données personnelles, ou à une limitation du traitement.

De plus, ils disposent d'un droit, pour motifs légitimes, de s'opposer au traitement de leurs données ainsi que d'un droit à la portabilité de leurs données.

Ils peuvent définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement ou à la communication de leurs données après leur décès.

Ils sont informés qu'ils peuvent librement désigner une personne chargée de l'exécution de leurs directives et modifier ou révoquer leurs directives à tout moment. Ils peuvent également introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle, s'ils considèrent que le traitement de données à caractère personnel les concernant effectué par Relacom constitue une violation du RGPD.



Ils peuvent exercer l'ensemble de leurs droits ainsi que définir des directives particulières relatives à la conservation, à l'effacement ou à la communication de leurs données après leur décès en s'adressant au délégué à la protection des données de Relacom :

par courrier postal à l'adresse suivante: Relacom entreprise sarl – ,45 Chemin des Journaux 25000 Besançon Les demandes doivent être accompagnées d'une copie d'un titre d'identité en cours de validité. Ou par mail à relacom.besancon@gmail.com

6.3 Droit de la consommation et contentieux

Conformément aux articles L. 221-3, L. 221-18, ainsi que l'article liminaire du Code de la consommation, le consommateur, tel qu'il le définit dans ses relations avec des professionnels et limitativement étendue aux relations entre deux professionnels, par rapport à son activité professionnelle principale et au nombre de ses salariés, dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation à compter de la réception de la commande, par écrit à l'adresse suivante : Relacom entreprise sarl – ,45 Chemin des Journaux 25000 Besançon Les demandes doivent être accompagnées d'une copie d'un titre d'identité en cours de validité. Ou par mail à relacom.besancon@gmail.com

Relacom s'engage alors à lui rembourser l'intégralité des sommes versées pour leurs achats dans un délai maximum de 14 jours à compter de la date à laquelle Relacom est informé de la décision de rétractation pour les ventes de services.

En cas de litige, de toute nature ou de contestation relative à la formation ou à l'exécution de la commande, le médiateur qui pourra être saisi est

FFCM : SCIC AMORIFE International 9, rue Jantet, 39000 DOLE

Tél. : 06 83 83 14 76

Email : secretariat@amorifeinternational.com

Site internet: <http://www.amorifeinternational.com>

SARL RELACOM, au capital social de 5000 euros, siégeant au 45 chemin des Journaux 25000 BESANCON. Siret : 523 192 748 000 11 Organisme n°43250247225 Tel : 03 81 25 18 01 URSSAF : 251464253



et à défaut d'accord amiable qui sera dans tous les cas recherchés, seuls les tribunaux seront compétents en fonction de la nature et du montant en litige.

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 de celles-ci.