

## **I. Mentions légales**

Coordonnées du siège social : 10 rue de la tête noire BP30015 - 86001 POITIERS CEDEX1  
Coordonnées du siège administratif : 10 rue de la tête noire BP30015 - 86001 POITIERS  
CEDEX1 – 05 49 60 21 79  
Siret : 35315068300038  
APE : 8552Z

## **II. Conditions générales de vente**

### 1. Désignation

Le pôle Aliénor, établissement d'enseignement supérieur artistique accrédité par le ministère de la Culture, propose les formations d'artiste interprète menant au DNPM (diplôme national professionnel de musicien) et d'artiste pédagogue menant au diplôme d'État de professeur de musique.

Le pôle Aliénor est un organisme de formation professionnelle spécialisé dans les métiers artistiques de la musique et de la danse.

Le pôle Aliénor conçoit, élabore et dispense des formations professionnelles à Poitiers en Nouvelle-Aquitaine, Centre Val de Loire et sur l'ensemble du territoire national (métropolitain et Outre-mer), seul ou en partenariat.

La dénomination « le client » désigne toute personne physique ou morale qui s'inscrit ou passe commande d'une formation auprès du pôle Aliénor.

### 2. Objet

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble des prestations de formation et de procédure VAE engagées par le pôle Aliénor pour le compte du client.

Le fait de s'inscrire ou de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du client aux présentes conditions générales de vente.

Les présentes conditions générales de vente prévalent sur tout autre document du client.

### 3. Inscriptions et délai de rétractation

#### *Inscriptions*

Les inscriptions peuvent être prises en charge par :

- Le client à titre individuel
- Une entreprise, un employeur
- Un organisme gestionnaire de fonds de formation

Lorsqu'une personne physique entreprend une formation à titre individuel et à ses frais, le contrat est réputé formé lors de sa signature. Il est soumis aux dispositions des articles L.6353-3 à L.6353-7 du Code du Travail.

#### *Délai de rétractation :*

À compter de la signature du contrat, le-la stagiaire dispose d'un délai de dix jours pour se rétracter, par lettre recommandée avec accusé de réception.  
Ce délai est porté à quatorze jours dès lors que le contrat est conclu à distance.

#### 4. Conditions financières, règlement et modalités de paiement

Tous les prix sont indiqués en euros, le pôle Aliénor n'applique pas la TVA.

Le règlement du coût de la formation est à effectuer à l'issue de la formation, à réception de la facture, au comptant, sans escompte à l'ordre du pôle Aliénor.

Les formations planifiées sur plusieurs journées ne peuvent donner lieu à une réduction des frais pédagogiques au prorata des journées suivies : les stagiaires s'inscrivent pour l'intégralité d'une formation/ un parcours de VAE.

Dans le cadre de la prise en charge de la formation ou VAE via la mobilisation du CPF (Compte personnel de formation), ce sont les CGU Conditions générales d'utilisation de la plateforme « moncompteformation » qui s'appliquent. (page 6) :

- « *...Dans les relations entre les titulaires de compte et les organismes de formation, les CGU définissent les engagements réciproques des deux parties relatifs aux conditions de choix et d'exécution des actions de formation, étant précisé que ces CGU valent contrat entre les titulaires de compte et les organismes de formation pour toute action de formation acquise au travers de la plateforme ; la CDC n'intervenant pas dans cette relation contractuelle née à cette occasion entre un organisme de formation et un titulaire de compte. Aucun autre document contractuel ne sera signé entre les organismes de formation et les titulaires de compte pour les actions de formation choisies au travers de la plateforme. Les CGU sont composées de Conditions Générales et de Conditions Particulières spécifiques aux titulaires de compte ou aux organismes de formation. Les CGU, ainsi définies, s'appliquent à l'ensemble des actions de formation recensées sur le service dématérialisée. Toute inscription à une action/session/module de formation implique l'acceptation sans réserve des CG et des CP... »*

Dans tous les autres cas, la convention, au sens de l'article L.6353-1 du Code du Travail, est formée par la réception, par le pôle Aliénor de la convention de formation signée par le contractant accompagnée si nécessaire d'un bon de commande.

Le règlement du coût de la procédure et/ou de l'accompagnement à la VAE est à effectuer à réception de facture, au comptant, sans escompte à l'ordre du pôle Aliénor.

*Pour la VAE, les frais d'inscription à la recevabilité (livret 1) et de procédure (livret 2) sont à régler au moment du dépôt de chaque livret. Les frais d'accompagnement sont à régler à l'issue de la phase d'accompagnement.*

Un calendrier de paiement échelonné peut être envisagé pour les frais de formation/ d'accompagnement VAE ; les modalités de paiement échelonné devront avoir été formalisées avant le démarrage de la formation/ de l'accompagnement VAE.

Les séances planifiées sur plusieurs journées ne peuvent donner lieu à une réduction des frais pédagogiques au prorata des journées suivies : les stagiaires s'inscrivent pour l'intégralité de la formation/ l'accompagnement VAE.

Tout désistement devra être signalé au pôle Aliénor au moins 15 jours avant le début de la formation/ l'accompagnement VAE. Au-delà de ce délai, les frais d'inscription à la formation/ la procédure VAE seront conservés si l'annulation n'est pas dûment justifiée comme cas de force majeure.

L'abandon de la démarche VAE n'est pas considéré comme un cas de force majeure.

Toute somme non payée à échéance entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'application de pénalités d'un montant égal à une fois et demie le taux d'intérêt légal. Le pôle Aliénor aura la faculté d'obtenir le règlement par voie contentieuse aux frais du client sans préjudice des autres dommages et intérêts qui pourraient être dus au pôle Aliénor

**En cas de financement par l'OPCO** dont dépend le client, par Pôle emploi ou par un autre tiers financeur, il appartient au client d'effectuer sa demande de prise en charge avant le début de la formation ou de la procédure de VAE. L'accord de financement doit être communiqué au moment de l'inscription et sur l'exemplaire du devis ou de la convention que le client retourne dûment renseigné, daté, tamponné, signé, et revêtu de la mention « Bon pour accord » au pôle Aliénor. En cas de prise en charge partielle par l'OPCO, par Pôle emploi ou par un autre tiers financeur, la différence sera directement facturée par le pôle Aliénor au client.

Si l'accord de prise en charge du client ne parvient pas au pôle Aliénor un jour ouvrable avant le démarrage de la formation ou de la procédure de VAE, le pôle Aliénor se réserve la possibilité de refuser l'entrée en formation du/de la stagiaire ou de facturer la totalité des frais au client.

Dans des situations exceptionnelles, il peut être procédé à un paiement échelonné. En tout état de cause, ces modalités devront avoir été formalisées avant le démarrage de la formation/ procédure VAE.

#### **En cas de prise en charge par l'employeur ou un organisme financeur**

Dans le cas d'une prise en charge de la formation par un organisme financeur, l'employeur reconnaît être le débiteur du coût de l'inscription y compris dans l'hypothèse où l'organisme financeur, n'assurerait pas tout ou partie de son financement (notamment dans le cas d'une assiduité discontinuée ou incomplète du contractant ou dans le cas de dépenses non imputables).

En cas de règlement par l'organisme financeur dont dépend l'employeur, il appartient à l'employeur d'effectuer sa demande de prise en charge avant le début de la formation. L'accord de financement doit être communiqué au moment de l'inscription et sur l'exemplaire du devis ou de la convention que l'employeur retourne dûment renseigné, daté, tamponné, signé et revêtu de la mention « Bon pour accord » au pôle Aliénor.

En cas de prise en charge partielle par l'organisme financeur, la différence sera directement facturée par le pôle Aliénor à l'employeur. Si l'accord de prise en charge ne parvient pas au pôle Aliénor au plus tard un jour ouvrable avant le démarrage de la formation, le pôle Aliénor se réserve la possibilité de refuser l'entrée en formation/ à l'accompagnement VAE du contractant ou de facturer la totalité des frais de formation à l'employeur.

En cas de subrogation de paiement conclue entre l'employeur et un organisme financeur, les factures seront transmises par le pôle Aliénor à l'organisme financeur, qui informe celui-ci des modalités spécifiques de règlement.

Le pôle Aliénor s'engage également à faire parvenir les certificats de réalisation (formations réalisées en présentiel et/ou à distance), et/ ou les attestations de présence émargées par le bénéficiaire de la formation/ du parcours VAE financé.

L'employeur s'engage à verser pôle Aliénor le complément entre le coût total des actions de formation conventionnées et le montant pris en charge par l'organisme financeur.

Le pôle Aliénor adressera à l'employeur les factures relatives au paiement du complément cité précédemment selon la périodicité définie dans la convention.

En cas de modification de l'accord de financement par l'organisme financeur, l'employeur reste redevable du coût de la formation non financée par ledit organisme.

## 5. Désistement - absence - interruption de formation

Tout désistement devra être signalé au pôle Aliénor au moins 15 jours avant le début de la formation. Au-delà de ce délai, les frais de formation seront dus si l'annulation n'est pas dûment justifiée comme cas de force majeure.

Si le-la stagiaire est empêché-e de suivre la formation par suite de force majeure dûment reconnue, seules les prestations effectivement dispensées sont dues au prorata temporis de leur valeur.

Est considérée comme un cas de force majeure toute circonstance extérieure, imprévisible, et hors de contrôle, justifiée à l'appui de pièces probantes.

Outre les cas de force majeure reconnus par la jurisprudence, cas de force majeure pouvant notamment être invoqués par le-la stagiaire, : refus de l'employeur du congé de formation préalablement autorisé, en raison d'un impondérable professionnel lié à l'organisation de l'activité ou du service ; accident ou décès du-de la stagiaire ou d'un proche (ascendant ou descendant de premier niveau) ; maladie ou hospitalisation du-de la stagiaire; interruption des transports de tout type empêchant tout déplacement.

En cas de dédit signifié par courrier recommandé avec accusé de réception par le client au pôle Aliénor au moins 15 jours avant le démarrage de la formation ou de la procédure de VAE, le pôle Aliénor offre au client la possibilité de repousser l'inscription du-de la stagiaire à une formation ultérieure, dûment programmée au catalogue du pôle Aliénor et après accord éventuel du tiers financeur.

En cas d'annulation de la formation ou de la procédure de VAE par le client, le pôle Aliénor se réserve le droit de facturer au client des frais d'annulation calculés comme suit :

- Si l'annulation intervient plus de 15 jours ouvrables avant le démarrage de la formation ou de la procédure de VAE : aucun frais d'annulation,
- Si l'annulation intervient entre 15 et 7 jours ouvrables avant le démarrage de la formation ou de la procédure de VAE : les frais d'annulation sont égaux à 50 % du prix de la formation ou de la procédure de VAE,
- si l'annulation intervient moins de 7 jours ouvrables avant le démarrage de la formation ou de la procédure de VAE : les frais d'annulation sont égaux à 100 % du prix de la formation ou de la procédure de VAE.

Toute formation ou accompagnement à la VAE commencé est dû dans son intégralité et fera l'objet d'une facturation au client par le pôle Aliénor.

En cas d'absence en formation ou lors de la procédure d'accompagnement à la VAE, la facturation du pôle Aliénor distinguera le prix correspondant aux journées effectivement suivies par le-la stagiaire et les sommes dues au titre des absences ou de l'interruption de la

formation. Les sommes ne pouvant faire l'objet d'une demande de prise en charge par un OPCO, par Pôle emploi ou par un tiers financeur seront à la charge directe du client.

#### 6. Annulation par le pôle Aliénor

Le pôle Aliénor se réserve le droit d'annuler une formation si le nombre de participant·e·s est insuffisant. Une reprogrammation de la formation peut être envisagée mais n'est pas obligatoire.

En cas de force majeure obligeant le pôle Aliénor à annuler ses prestations, le pôle Aliénor ne pourra être tenu pour responsable. Sont ici considérés comme cas fortuit ou de force majeure, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence : la maladie ou l'accident d'un·e intervenant·e ou d'un·e responsable pédagogique, les grèves ou conflits sociaux externes au pôle Aliénor, les désastres naturels, les incendies, une situation de pandémie, l'interruption des télécommunications, de l'approvisionnement échappant au contrôle raisonnable du pôle Aliénor. Dans la mesure du possible, le pôle Aliénor reportera la prestation.

#### 7. Horaires et accueil

Pour toutes les formations et les séances d'accompagnement à la VAE en présentiel, les lieux, adresse et horaires sont indiqués sur la convocation envoyée au·à la stagiaire au moins une semaine avant le démarrage de la session.

#### 8. Devis et attestation

Pour chaque action de formation ou de procédure de VAE, un devis est adressé par le pôle Aliénor au client. Un exemplaire dûment renseigné, daté, tamponné, signé et revêtu de la mention « Bon pour accord » doit être retourné au pôle Aliénor par tout moyen à la convenance du client : courrier postal ou email.

À l'issue de la formation ou de l'accompagnement à la VAE, le pôle Aliénor remet une attestation d'assiduité au·à la stagiaire. Dans le cas d'une prise en charge partielle ou totale par un tiers financeur, le pôle Aliénor lui fait parvenir un certificat de réalisation accompagné de la facture.

#### 9. Propriété intellectuelle

Le pôle Aliénor est propriétaire de l'ensemble des fiches de présentation, contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale, etc.) utilisés pour assurer les formations ou remis aux stagiaires. À ce titre, le client et le·la stagiaire s'interdisent d'utiliser, transmettre, reproduire, exploiter ou transformer tout ou partie de ces documents, sans un accord exprès du pôle Aliénor. Cette interdiction porte, en particulier, sur toute utilisation faite par le client et le·la stagiaire en vue de l'organisation ou de l'animation de formations.

#### 10. Confidentialité

Le pôle Aliénor, le client et le·la stagiaire s'engagent à garder confidentiels les documents (fiches de présentation, contenus et supports pédagogiques qu'elle qu'en soit la forme – papier, électronique, numérique, orale, etc.) et les informations auxquels ils-elles ont accès au cours des différentes prestations ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à l'inscription,

notamment l'ensemble des éléments figurant dans la proposition transmise par le pôle Aliénor au client.

Le pôle Aliénor s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que les financeurs les informations transmises par le client.

Cependant, le client accepte d'être cité par le pôle Aliénor comme client dans ses listes de références internes et rapports d'activité, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

### 11. Protection et accès aux informations à caractère personnel

Des données à caractère personnel concernant le client et/ou le-la stagiaire sont collectées et traitées aux fins de suivi de la validation de la formation et d'amélioration de l'offre du pôle Aliénor.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, le stagiaire et le client disposent d'un droit d'accès, de modification, de rectification des données à caractère personnel les concernant. En particulier, le pôle Aliénor conservera les données liées au parcours et à l'évaluation des acquis du stagiaire, pour une période n'excédant pas la durée nécessaire à l'appréciation de la formation.

### 12. Réclamation

Le pôle Aliénor s'efforce de proposer des prestations de formation qui répondent aux besoins et exigences de ses clients/ stagiaires. Si toutefois, ceux-celles-ci souhaitent communiquer une réclamation, ils-elles peuvent à tout moment, adresser leurs questions, doutes, et problèmes rencontrés aux interlocuteurs habituels du pôle Aliénor, qui mettront tout en œuvre pour apporter une réponse.

Il est également possible d'adresser une requête par courriel à :

[formation.continue@polealienor.eu](mailto:formation.continue@polealienor.eu)

Cette requête sera traitée de la façon suivante :

- accusé de réception de la réclamation ;
- analyse de la demande dans les meilleurs délais et évaluation de sa recevabilité ;
  - dans ce cas, analyse des causes de la réclamation ;
- examen des faits exposés et recherches nécessaires ;
  - dans ce cas, information sur l'avancement du dossier ;
- réponse argumentée.

En cas d'éventuels litiges, il est possible de recourir à la médiation, processus permettant de résoudre à l'amiable les litiges. La structure retenue pour la médiation par le pôle Aliénor est iMel-Médiation à Poitiers - [contact@imel-mediation.fr](mailto:contact@imel-mediation.fr)

### 13. Droit applicable et juridiction compétente

Les conditions générales détaillées dans le présent document sont régies par le droit français. En cas de litige survenant entre le client et le pôle Aliénor à l'occasion de l'interprétation des présentes ou de l'exécution du contrat, il sera recherché une solution à l'amiable. À défaut, le tribunal de Poitiers sera compétent pour régler le litige.