

## Conditions Générales de Vente pour la formation professionnelle continue

### Désignation

La société **SO TOURISTIQUE, conseils et qualité** désigne un organisme de formation professionnelle, dont le siège social est situé au 25, lotissement La Fontaine à Saint-Germain-les-Paroisses (01300). La société **SO TOURISTIQUE, conseils et qualité** met en place et dispense des formations intra et inter-entreprises sur l'ensemble du territoire national, seule ou en partenariat.

### Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente déterminent les conditions applicables aux prestations de formation effectuées par la société **SO TOURISTIQUE, conseils et qualité** pour le compte d'un client. Toute commande de formation auprès de la société implique l'acceptation sans réserve du client des présentes Conditions Générales de Vente. Ces conditions prévalent sur tout autre document du client, en particulier sur toutes conditions générales d'achat.

Ces conditions générales de vente et de participation concernent :

- Les formations présentiels qui peuvent être réalisées en inter-entreprises dans des locaux loués par **SO TOURISTIQUE, conseils et qualité**; ou en intraentreprises sur site
- Les formations présentiels pour les clients particuliers et / ou personnes physiques qui peuvent être réalisées dans les locaux loués par **SO TOURISTIQUE, conseils et qualité**.
- Les FOAD (formations à distance) qui peuvent être réalisées en classe virtuelle, en classe inversée, en visioconférence, webinar. Le formateur organise et transmet les modalités de participation avec la convocation au plus tard 7 jours avant le début de la formation, sauf exception lorsque le délai entre la contractualisation et le début de la formation est réduit.

### Modalités d'inscription et documents contractuels

#### A) Pour les clients entreprises

Le Client s'engage alors à organiser et assurer la présence des stagiaires concernés aux dates, lieux et heures prévus dans la convention de formation et/ou dans les documents de contractualisation. La commande doit nécessairement indiquer les coordonnées du Client (nom, prénom, adresse, raison sociale le cas échéant) et les thèmes et sujets de formation mentionnés dans les documents de contractualisation, ainsi que les noms, prénoms, qualités, coordonnées des stagiaires concernés.

Les clients stagiaires sont soumis aux mêmes obligations que les clients entreprises.

Pour toute inscription, un accusé de réception est adressé au Client par mail dans les plus brefs délais. Celui-ci ne vaut pas confirmation de la tenue de la formation.

Une **convention de formation** est adressée au Client qui est tenu de retourner un exemplaire de la convention de formation signé, revêtu du cachet de l'entreprise, à **SO TOURISTIQUE, conseils et qualité**.

A confirmation de la tenue de la session au plus tard 7 jours ouvrés avant la formation, le stagiaire recevra une **convocation**, sauf exception lorsque le délai entre la contractualisation et le début de la formation est réduit, précisant dates, horaires, durée totale en jours et heures, lieu et modalités de la formation. Pour les formations intra entreprise, une convocation est adressée au client, qui est en charge de la transmettre aux participants inscrits.

En cas de formation à distance (classe virtuelle), la convocation et les liens de connexion nécessaires pour rejoindre, le jour J, la salle virtuelle sont transmis, au plus tard, une semaine avant la formation. Ces liens sont personnalisés et ne peuvent être partagés ou transmis à un autre stagiaire.

En cas de formation inter-entreprises ou de sous-traitance, l'organisme de formation organisateur adressera la convocation selon ses délais.

Le **lieu de formation** indiqué sur les supports de communication peut être modifié et adapté en fonction des besoins logistiques.

A la fin du mois de la formation, **SO TOURISTIQUE, conseils et qualité** adresse la facture de la formation au Client qui sera en charge de la transmettre au service concerné pour le règlement de cette dernière. Les **attestations de fin de formation** seront transmises selon les modalités définies sur les documents de contractualisation, soit directement au client entreprise ou client stagiaire, soit directement aux stagiaires.

## **B) Pour les clients personnes physiques**

Les conditions ci-dessus s'appliquent à l'exception des précisions suivantes :

Un contrat de formation est adressé au Client qui est tenu de retourner un exemplaire du contrat de formation signé. Le contrat précisera les modalités et le cadre de la formation (Art. L.6353-3, Art. L.6353-4, du code du travail) dont le délai de rétractation de 10 jours après contractualisation (Art. L.6353-5 ; Art. L.6353-6 du code du travail).

### **Modalités d'accueil et de formation**

**SO TOURISTIQUE, conseils et qualité** met tout en oeuvre pour accueillir et former les personnes en situation de handicap en fonction de ses capacités et de ses moyens.

**SO TOURISTIQUE, conseils et qualité** s'engage à utiliser les méthodes et outils pédagogiques adaptés aux objectifs opérationnels et pédagogiques de la formation visée.

Pour la qualité de la formation, si un nombre minimum et un nombre maximum de participants sont définis, **SO TOURISTIQUE, conseils et qualité** s'engage à respecter les jauges définies.

Le Client entreprise s'engage à communiquer le programme aux collaborateurs inscrits à la formation, ou à transmettre les coordonnées des collaborateurs inscrits à la formation au formateur au plus tard 10 jours ouvrés avant le début de la formation.

Les lieux de formation ainsi que les moyens logistiques sont définis dans les conventions de formation et/ou annexes (ex : programme, fiche logistique, ...). Si une non-conformité est constatée par le formateur dans les locaux du client où il dispense la formation, il est en droit d'annuler la formation.

Les participants des formations réalisées sont tenus de respecter le règlement intérieur de **SO TOURISTIQUE, conseils et qualité** ainsi que celui du lieu de formation. **SO TOURISTIQUE, conseils et qualité** se réserve le droit, sans indemnité de quelque nature que ce soit, de sanctionner à tout moment et selon les conditions définies dans le règlement intérieur, tout participant dont le comportement gênerait le bon déroulement du stage et/ou manquerait gravement au règlement intérieur.

### **Prix et modalités de paiement**

Le paiement sera dû en totalité à réception d'une facture émise par l'organisme de formation à destination du bénéficiaire.

En cas de subrogation par un OPCO pour le paiement de la prestation et frais annexes : Le paiement interviendra uniquement lorsque l'organisme de formation aura fait parvenir à l'OPCO la facture, les justificatifs de paiement, la feuille d'épargne signée et un exemplaire signé du contrat.

### **Prise en charge**

En cas de demande de prise en charge par un financeur autre que le Client (en paiement par subrogation), il appartient au Client :

- De consulter et respecter les conditions de prise en charge du financeur concerné ;
- D'effectuer la demande de prise en charge dans les délais impartis par le financeur ;
- De l'indiquer explicitement à l'Organisme de formation au moment de la commande en y indiquant le nom et les coordonnées complètes du financeur ;
- De transmettre l'accord de prise en charge à l'Organisme de formation avant le début de la formation ; si l'Organisme de formation n'a pas reçu l'accord de prise en charge du financeur au 1er jour de la formation, le Client sera facturé de l'intégralité du coût de la formation. Il en est de même si le financeur refuse la prise en charge pour motif de non-paiement de ses cotisations internes ou autre motif ;
- De régler à l'Organisme de Formation le reliquat si le financeur ne prend en charge que partiellement le coût de la formation ;
- De s'assurer de la bonne fin du paiement par le financeur qu'il aura désigné.

Le démarrage de la formation pourra être différé, après accord mutuel entre **SO TOURISTIQUE, conseils et qualité** et le Client, dans l'attente de la réception de l'accord de prise en charge par **SO TOURISTIQUE, conseils et qualité**.

En cas d'inscription à une formation structurée en plusieurs modules, la formation complète doit être réalisée dans les douze mois qui suivent le démarrage de celle-ci, sauf dispositifs

avec conditions particulières. Une facture est adressée à l'issue de chaque module de formation réalisé.

### **Conditions de report et d'annulation d'une séance de formation par SO TOURISTIQUE, conseils et qualité**

Pour toutes les formations, **SO TOURISTIQUE, conseils et qualité** se réserve le droit de changer d'intervenants, le lieu et/ou les dates d'une formation si, malgré tous ses efforts, les circonstances l'y obligent.

Le CLIENT sera informé de toute annulation ou report de formation avant la date de démarrage de la formation.

**SO TOURISTIQUE, conseils et qualité** se réserve la possibilité d'annuler ou de reporter sans dédommagement une formation en cas de force majeure\* ou si le nombre d'inscrits se révèle insuffisant pour assurer une bonne qualité pédagogique de la formation.

En cas d'inexécution de ses obligations suite à un événement fortuit ou à un cas de force majeure, la société **SO TOURISTIQUE, conseils et qualité** ne pourra être tenue responsable à l'égard de ses clients. Ces derniers seront informés par mail.

#### **\* Force majeure**

Les cas de force majeure sont les suivants : décisions ou actes des autorités publiques, troubles sociaux, grèves générales ou autres, émeutes, inondations, incendies, et, de façon générale, tout fait indépendant de la volonté de **SO TOURISTIQUE, conseils et qualité** ou du CLIENT et mettant obstacle à l'exécution de leurs engagements.

Lorsque le report de la formation à une date ultérieure n'est pas possible et qu'aucune autre session n'est programmée, **SO TOURISTIQUE, conseils et qualité** procède au remboursement de toutes les sommes préalablement réglées par le Client

### **Conditions de report et d'annulation d'une séance de formation par le client**

Le Client peut demander l'annulation ou le report de la formation en cas de force majeure (article 1218 Code civil). Il est demandé au Client d'avertir au plus tôt **SO TOURISTIQUE, conseils et qualité** par téléphone ou mail (06 82 30 34 47 - email : [sdurdilly@sotouristique.fr](mailto:sdurdilly@sotouristique.fr)).

- **POUR UN REPORT** : Seuls les frais déjà engagés par **SO TOURISTIQUE, conseils et qualité** seront facturés au Client (exemple : frais de déplacement si les réservations ont été effectuées avant l'information du report). L'acompte est conservé.

En cas de renoncement par le bénéficiaire à l'exécution du présent contrat avant la date de démarrage de la prestation de formation en objet :

- Dans un délai supérieur à 1 mois avant le début de la formation : 50% du coût de la formation est dû.
- Dans un délai compris entre 1 mois et 2 semaines avant le début de la formation : 80% du coût de la formation est dû.
- Dans un délai inférieur à 2 semaines avant le début de la formation : 100% du coût de la formation est dû.

Versement de la somme due à titre de dédommagement. Cette somme ne peut faire l'objet d'un financement par fonds publics ou paritaires.

Une facture sera émise et n'aura pas valeur de convention de formation.

La société cliente a la possibilité de remplacer le participant initialement inscrit à un stage par un autre participant de l'entreprise en informant préalablement **SO TOURISTIQUE, conseils et qualité**.

### ***Absence, retard, participation partielle, abandon, cessation anticipée du participant***

En cas d'absence du participant à la formation, de retard, de participation partielle, d'abandon ou de cessation anticipée pour tout autre motif que la force majeure dûment reconnue, le Client sera redevable de l'intégralité du montant de sa formation.

En cas d'absence du participant pour raisons de santé justifiée par un Certificat médical, ce dernier pourra reporter son inscription sur la prochaine session programmée. Si ce report est impossible, les heures d'absences du participant défaillant ne seront pas facturées.

Le Client ne peut pas demander le remplacement du participant la veille du démarrage de la formation pour des raisons logistiques, organisationnelles et de gestion de la qualité de celle-ci.

Une demande de remplacement peut être faite par écrit à **SO TOURISTIQUE, conseils et qualité** par téléphone ou mail (06 82 30 34 47 - email : [sdurdilly@sotouristique.fr](mailto:sdurdilly@sotouristique.fr)) dans un délai maximal de 5 jours ouvrables avant le démarrage de la formation. Cette demande comportera impérativement toutes les informations nécessaires à l'inscription et la formalisation du (des) remplaçant(s).

Pour rappel, tous les frais liés à l'annulation et/ou au report d'une formation sont à financer par le Client et ne peuvent faire l'objet d'une demande de financement sur fonds mutualisés et/ou autres financeurs de la formation

### ***Programme des formations***

S'il le juge nécessaire, l'intervenant pourra modifier les contenus des formations suivant 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.

### ***Propriété 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 la société. 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.

### ***Réclamations***

Toute réclamation du Client devra être formulée par écrit à **SO TOURISTIQUE, conseils et qualité** (adresse postale du siège social : 25, lotissement La Fontaine – 01300 SAINT-

GERMAIN-LES-PAROISSES - email : [sdurdilly@sotouristique.fr](mailto:sdurdilly@sotouristique.fr)) qui s'efforcera d'y répondre dans les meilleurs délais.

### **Loi applicable et attribution de compétence**

Les présentes Conditions Générales de Vente sont encadrées par la loi française. En cas de litige survenant entre la société **SO TOURISTIQUE, conseils et qualité** et le client, la recherche d'une solution à l'amiable sera privilégiée. À défaut, l'affaire sera portée devant les tribunaux de Bourg-en-Bresse.

Le droit français et le droit européen en matière de Protection des données à caractère personnel sont applicables aux rapports entre **SO TOURISTIQUE, conseils et qualité** et le CLIENT.

## Annexe - Politique de Confidentialité RGPD Stagiaires

### SO TOURISTIQUE

25 Lotissement La Fontaine,  
Essieu, 01300 Saint-Germain-les-Paroisses  
EURL au capital de 1000 €  
SIRET : 810 346 262 00027 - NAF : 8299Z  
RCS Bourg-en-Bresse  
Organisme de formation enregistré sous le n° 84010184101 auprès du Préfet de région  
Auvergne-Rhône-Alpes

---

### Introduction

La présente politique de confidentialité décrit les pratiques de collecte, d'utilisation et de protection des données personnelles des stagiaires de SO TOURISTIQUE, en conformité avec le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Elle vise à informer les stagiaires sur leurs droits et sur la manière dont leurs données sont traitées dans le cadre des formations dispensées.

### 1. Responsable du traitement des données

Le responsable du traitement des données est **SO TOURISTIQUE**, situé au 25 Lotissement La Fontaine, Essieu, 01300 Saint-Germain-les-Paroisses. Pour toute question relative à la protection des données, les stagiaires peuvent contacter SO TOURISTIQUE par email à l'adresse suivante : [sdurdilly@sotouristique.fr](mailto:sdurdilly@sotouristique.fr).

### 2. Données collectées

Dans le cadre de ses activités de formation, SO TOURISTIQUE est amené à collecter et traiter les données personnelles suivantes :

- Nom, prénom
- Adresse postale
- Adresse email
- Numéro de téléphone
- Informations relatives à l'emploi ou au statut professionnel
- Historique des formations suivies

SO TOURISTIQUE, Conseils et qualité  
25, lotissement la Fontaine - Essieu - 01300 ST GERMAIN LES PAROISSES  
Tel : 06 82 30 34 47 - [sdurdilly@sotouristique.fr](mailto:sdurdilly@sotouristique.fr) - [www.sotouristique.fr](http://www.sotouristique.fr)  
SIRET : 810 346 262 00027 RCS Bourg-en-Bresse - APE : 8299Z - EURL au capital de 1000€  
Organisme de formation enregistré sous le n°84010184101 auprès du préfet de région Auvergne-Rhône-Alpes. Cet  
enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat

- Résultats d'évaluations et de tests
- Données financières (pour les paiements et facturations)

### **3. Finalités du traitement**

Les données personnelles des stagiaires sont collectées et traitées pour les finalités suivantes :

- Gestion administrative et pédagogique des formations
- Suivi des stagiaires et gestion des évaluations
- Facturation et gestion des paiements
- Communication avec les stagiaires concernant les formations et services
- Respect des obligations légales et réglementaires (notamment en matière de formation professionnelle)

### **4. Base légale du traitement**

Le traitement des données personnelles des stagiaires repose sur les bases légales suivantes :

- **Exécution d'un contrat** : les données sont nécessaires à l'exécution du contrat de formation conclu avec le stagiaire.
- **Obligation légale** : certaines données sont traitées pour répondre aux obligations légales en matière de formation professionnelle.
- **Consentement** : pour les traitements nécessitant le consentement des stagiaires, ce dernier sera recueilli explicitement.

### **5. Durée de conservation des données**

Les données personnelles sont conservées pour la durée nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles ont été collectées. SO TOURISTIQUE s'engage à ne pas conserver les données au-delà de la durée nécessaire, sauf obligation légale contraire.

Les données relatives aux formations et aux résultats sont conservées pour une durée maximale de 5 ans à compter de la fin de la formation.

### **6. Destinataires des données**

Les données personnelles des stagiaires peuvent être communiquées aux destinataires suivants :

- Les services internes de SO TOURISTIQUE en charge de la gestion des formations
- Les prestataires de services tiers liés à la gestion administrative et informatique des formations (sous-traitants)
- Les autorités administratives et réglementaires compétentes, si la loi l'exige



## 7. Droits des stagiaires

Conformément au RGPD, les stagiaires disposent des droits suivants sur leurs données personnelles :

- **Droit d'accès** : obtenir la confirmation que des données les concernant sont traitées et en recevoir une copie.
- **Droit de rectification** : demander la correction de données inexactes ou incomplètes.
- **Droit à l'effacement** : demander la suppression de leurs données, sous réserve des obligations légales de SO TOURISTIQUE.
- **Droit à la limitation du traitement** : demander la suspension du traitement de leurs données dans certains cas.
- **Droit d'opposition** : s'opposer au traitement de leurs données pour des motifs légitimes.
- **Droit à la portabilité** : recevoir leurs données dans un format structuré et lisible par machine, ou les transmettre à un autre responsable du traitement.

Les stagiaires peuvent exercer ces droits en contactant SO TOURISTIQUE à l'adresse [sdurdilly@sotouristique.fr](mailto:sdurdilly@sotouristique.fr).

## 8. Sécurité des données

SO TOURISTIQUE met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité des données personnelles contre la perte, l'altération, l'accès non autorisé ou la divulgation.

## 9. Modifications de la politique de confidentialité

Cette politique de confidentialité peut être modifiée pour refléter les évolutions législatives, réglementaires ou des pratiques internes de SO TOURISTIQUE. Les stagiaires seront informés de toute modification substantielle.

## 10. Contact

Pour toute question relative à cette politique de confidentialité ou pour l'exercice de leurs droits, les stagiaires peuvent contacter SO TOURISTIQUE par courrier à l'adresse suivante :

**SO TOURISTIQUE**

25 Lotissement La Fontaine, Essieu, 01300 Saint-Germain-les-Paroisses  
ou par email à [sdurdilly@sotouristique.fr](mailto:sdurdilly@sotouristique.fr).

## Règlement intérieur

### 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. Il s'applique à tous les stagiaires, et ce pour la durée de la formation suivie.

### Article 2 : Discipline

Il est formellement interdit aux stagiaires :

- D'introduire des boissons alcoolisées dans les locaux de l'organisme ;
- De se présenter aux formations en état d'ébriété ;
- De modifier les supports de formation ;
- De modifier les réglages des paramètres de l'ordinateur ;
- D'utiliser les téléphones portables durant les sessions à des fins autres que celles de la formation

### Article 3 : Sanctions

Tout agissement considéré comme fautif par la direction de l'organisme de formation 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 croissant d'importance :

- Avertissement écrit par le Directeur de l'organisme de formation ;
- Blâme ;
- Exclusion définitive de la formation ;

### Article 4 : Entretien préalable à une sanction et procédure

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. Lorsque l'organisme de formation envisage une prise de 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 n'a pas d'incidence sur la présence du stagiaire pour la suite de la formation.

Au cours de l'entretien, le stagiaire a la possibilité de se faire assister par une personne de son choix, stagiaire ou salarié de l'organisme de formation. La convocation mentionnée à l'article précédent fait état de cette faculté. Lors de l'entretien, le motif de la sanction envisagée est indiqué au stagiaire : celui-ci a alors la possibilité de donner toute explication ou justification des faits qui lui sont reprochés.

Lorsqu'une mesure conservatoire d'exclusion temporaire à effet immédiat est considérée comme indispensable par l'organisme de formation, aucune sanction définitive relative à l'agissement fautif à l'origine de cette exclusion ne peut être prise sans que le stagiaire n'ait été au préalable informé des griefs retenus contre lui et, éventuellement, qu'il ait été convoqué à un entretien et ait eu la possibilité de s'expliquer devant une Commission de discipline.

La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de 15 jours après l'entretien où, le cas échéant, après avis de la Commission de discipline.

Elle fait l'objet d'une notification écrite et motivée au stagiaire sous forme lettre recommandée, ou d'une lettre remise contre décharge. L'organisme de formation informe concomitamment l'employeur, et éventuellement l'organisme paritaire prenant à sa charge les frais de formation, de la sanction prise.

### Article 5 : Hygiène et sécurité

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, lorsqu'elles existent, doivent être strictement respectées sous peine de sanctions disciplinaires.

Lorsque la formation a lieu sur le site de l'entreprise, les consignes générales et particulières de sécurité applicables sont celles **de l'entreprise**.

### Article 6 :

Un exemplaire du présent règlement est mis à disposition à chaque stagiaire dans l'extranet et sur le site internet : <https://www.sotouristique.fr/formation-qualite-tourisme/>

Mise à jour : 09/09/2024