



CGV & RECLAMATION — FORMATION

L'Ecole de Sauvetage côtier Méditerranéenne (ESM) vous propose des formations de secourisme et de sauvetage ouvertes au grand public, mais également à un public recherchant une spécialisation.

rajouter motif d'absence et/ou d'abandon et procédure : lettre manuscrite+certificat medical+envoyé en AR => délibération par le CA

ECOLE DE SAUVETAGE COTIER MEDITERRANEENNE
esm@sauvetage.info – 06.60.53.97.10



PRESTATION DE SERVICE de FORMATION ENTRE L'ASSOCIATION ET UNE ENTREPRISE -----	4
OBJET ET CHAMP D'APPLICATION-----	4
DOCUMENTS CONTRACTUELS -----	4
FORMATIONS INTERENTREPRISES -----	5
PRIX ET REGLEMENTS -----	6
REGLEMENT PAR UN OPCO -----	6
REFUS DE COMMANDE -----	6
INFORMATIQUE ET LIBERTES-----	7
COMMUNICATION -----	7
RENONCIATION -----	7
LOI APPLICABLE -----	7
ATTRIBUTION DE COMPETENCES-----	7
ELECTION DE DOMICILE -----	7
ANNULATION DE LA PART DE L'ESM -----	8
ANNULATION DU STAGIAIRE EN PASSANT PAR L'ESM -----	8
ABSENCE DU STAGIAIRE EN PASSANT PAR L'ESM -----	8
NON PRESENTATION DU STAGIAIRE EN PASSANT PAR L'ESM-----	8
ANNULATION DU STAGIAIRE EN PASSANT PAR LE CPF -----	8
ABSENCE DU STAGIAIRE EN PASSANT PAR LE CPF -----	9
NON PRESENTATION DU STAGIAIRE EN PASSANT PAR LE CPF-----	9
ARRET DE TRAVAIL VIA LE COMPTE PERSONNEL DE FORMATION -----	9
PROCEDURE EN CAS DE RECLAMATION -----	10



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

PRESTATION DE SERVICE de FORMATION ENTRE L'ASSOCIATION ET UNE ENTREPRISE

Stages et cycles inter-entreprises : Formation sur catalogue réalisée dans nos locaux ou dans des locaux mis à disposition.

Parcours:

- Parcours Pro individuel : Parcours de formation préconisé associant plusieurs stages possibles.
- Parcours à la carte individuel : Parcours de formation composé de plusieurs stages possibles issus de notre document de formation.

Dates de sessions à la carte : Formations inter-entreprises dont la date de session a été choisie par le Client (après validation par ESM).

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Toute commande de formation implique l'acceptation sans réserve par le Client et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur tout autre document du Client, et notamment sur toutes conditions générales d'achat.

DOCUMENTS CONTRACTUELS

L'ESM fait parvenir au Client, en double exemplaire, une convention de formation. Le Client s'engage à retourner dans les plus brefs délais à ESM un exemplaire signé et portant son cachet commercial avec la mention « Bon pour accord ».

Une attestation de présence peut être adressée au Client sur demande.

> Site non accessible PMR

ECOLE DE SAUVETAGE COTIER MEDITERRANEENNE
esm@sauvetage.info – 06.60.53.97.10



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

PRESTATION DE SERVICE (FORMATION) ENTRE L'ASSOCIATION ET UNE ENTREPRISE

Conditions Financières

L'acceptation de l'ESM étant conditionnée par le règlement intégral de la facture, l'ESM se réserve expressément le droit de disposer librement des places retenues par le Client, tant que les frais d'inscription n'auront pas été couverts dans les conditions prévues ci-dessous.

Les factures sont émises à l'inscription.

Les prix des cycles et parcours pro indiqués au catalogue et les prix des parcours à la carte incluent une remise non cumulable avec toute offre spéciale, promotion ou autre remise. Les repas ne sont pas compris dans le prix des formations. Sauf avis contraire exprimé à l'inscription, ils sont facturés en sus.

Remplacement d'un participant

L'ESM offre au Client la possibilité de remplacer un participant sans facturation supplémentaire jusqu'à l'ouverture de la session de formation concernée (Cela 72h avant la date de formation), Toute demande de remplacement devra être adressée par écrit.

Ouverture d'une session de formation

L'ESM se réserve la possibilité d'ajourner une session de formation et ce sans indemnités, au plus tard une semaine avant la date prévue, pour des raisons pédagogiques.

Conditions d'annulation et de report

Ecole de Sauvetage côtier Méditerranéenne esm@sauvetage.info - 06.60.53.97.10 Dec 2024 Toute annulation par le Client doit être communiquée par écrit. - Pour les stages interentreprises :

- Pour toute annulation, moins de 10 jours francs ouvrables avant le début du stage, le montant de la formation restera immédiatement exigible à titre d'indemnité forfaitaire. -
- Pour les cycles et parcours : Pour toute annulation, moins de 10 jours francs ouvrables avant le début du cycle ou du 1er stage du parcours, 50% du montant de la formation restera immédiatement exigible à titre d'indemnité forfaitaire.

Toutefois, dans ces deux cas, si l'ESM organise dans les 6 mois à venir une session de formation sur le même sujet, une possibilité de report sera proposée dans la limite des places disponibles et l'indemnité sera affectée au coût de cette nouvelle session.

- Dates de sessions à la carte : En cas d'annulation par le Client, les indemnités dues par ce dernier à ESM seront celles détaillées ci-dessus. En revanche, le Client pourra, au choix, dans les six (6) mois suivant l'annulation :
 - Inscrire ses collaborateurs à une session proposée au catalogue interentreprise ESM.
 - Créer une nouvelle session aux conditions d'ouverture du programme de formation joint.



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

PRIX ET REGLEMENTS

Tous nos prix sont indiqués en euros et uniquement en TTC.

Les factures sont payables en euros, à 30 jours date de facture, sans escompte et à l'ordre de ESM.

Toute somme non payée à l'échéance donnera lieu au paiement par le Client de pénalités de retard au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage. Ces pénalités sont exigibles de plein droit, dès réception de l'avis informant le Client qu'elles ont été portées à son débit.

Outre les pénalités constatées en cas de retard de paiement, le Client sera redevable d'une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement conformément aux articles L441-6 c. com. et D. 441-5 c. com. L'ESM se réserve néanmoins le droit de réclamer une indemnisation complémentaire, sur justification, lorsque les frais réellement exposés sont supérieurs à ce montant.

REGLEMENT PAR UN OPCO

Si le Client souhaite que le règlement soit émis par l'OPCO dont il dépend, il lui appartient :

- de faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande ;
- de l'indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription ou sur son bon de commande ;
- de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'OPCO qu'il aura désigné.

Si l'OPCO ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, le reliquat sera facturé au Client.

Si l'ESM n'a pas reçu la prise en charge de l'OPCO au 1er jour de la formation, le Client sera facturé de l'intégralité du coût du stage.

En cas de non-paiement par l'OPCO, pour quelque motif que ce soit, le Client sera redevable de l'intégralité du coût de la formation et sera facturé du montant correspondant.

REFUS DE COMMANDE

Dans le cas où un Client passerait une commande à l'ESM, sans avoir procédé au paiement de la (des) commande(s) précédente(s), l'ESM pourra refuser d'honorer la commande et de délivrer les formations concernées, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

INFORMATIQUE ET LIBERTES

Le Client est informé que les informations à caractère personnel qui sont communiquées à l'ESM en application et dans l'exécution des commandes et/ou ventes pourront être communiquées aux partenaires contractuels de l'ESM pour les besoins desdites commandes. Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, dite Loi Informatique et Libertés, mise à jour par la loi du 6 août 2004, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant. Ce droit est exerçable en faisant une demande par e-mail (esm13@free.fr) ou par courrier adressé à ESM maison de la mer anse du prophète 13007 Marseille.

COMMUNICATION

Le Client autorise expressément l'ESM à mentionner son nom, son logo et à faire mention à titre de références de la souscription à une commande et de toute opération découlant de son application dans l'ensemble de leurs documents commerciaux.

RENONCIATION

Le fait pour l'ESM de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses des présentes, ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

LOI APPLICABLE

Les Conditions Générales et tous les rapports entre ESM et ses Clients relèvent de la Loi française.

ATTRIBUTION DE COMPETENCES

Tous litiges qui ne pourraient être réglés à l'amiable seront de la COMPETENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie. Cette clause attributive de compétence ne s'appliquera pas au cas de litige avec un Client non professionnel pour lequel les règles légales de compétence matérielle et géographique s'appliqueront. La présente clause est stipulée dans l'intérêt de l'association ESM qui se réserve le droit d'y renoncer si bon lui semble.

ELECTION DE DOMICILE

L'élection de domicile est faite par ESM à son siège social au 56 boulevard de la valbarelle Résidence château St Jacques 13011 Marseille



CONDITIONS PARTICULIERES

ANNULATION de la part de l'ESM

L'ESM peut annuler la formation :

- En cas de force majeure
- Si le quota minimum de stagiaire (exigé par son autorité d'emploi la FFSS) n'est pas atteint.

En cas d'annulation par l'ESM, un remboursement sera effectué dès réception du RIB du stagiaire par mail à formations@sauvetage.info

ANNULATION DU STAGIAIRE en passant par l'ESM

Tout désistement/annulation de la part du stagiaire devra être confirmé par écrit (accusé de réception de la part de l'ESM faisant foi) au plus tard 15 jours avant le début de la formation.

Passé ce délai, l'ESM facturera selon le barème ci-dessous :

- 50% du montant de la formation si le désistement intervient entre 15 et 7 jours précédant la session de formation.
- 100% du montant de la formation si le désistement intervient entre 7 et 0 jours précédant la session de formation.

ABSENCE DU STAGIAIRE en passant par l'ESM

Si le stagiaire n'a suivi qu'une partie de la formation, l'ESM déclare le temps d'absence et calculera le taux de réalisation de la formation.

A l'ESM toute formation entamée est due.

Si le stagiaire n'a pas effectué la totalité de la formation, il sera en échec et ne se verra pas attribuer de diplôme/attestation/certificat ainsi que d'une attestation de présence.

NON PRESENTATION DU STAGIAIRE en passant par l'ESM

En cas de non présentation du stagiaire le 1er jour de formation, annulation du dossier de formation par l'ESM pour le motif de "non présentation du stagiaire". Dans ce cas, une indemnité forfaitaire de 100% du prix de la formation sera effectué.

ANNULATION DU STAGIAIRE en passant par le CPF

En cas de non présentation du stagiaire le 1er jour de formation, annulation du dossier de formation par l'ESM pour le motif de "non présentation du stagiaire".

Dans ce cas, une indemnité forfaitaire de 25% du prix de la formation sera effectué via le CPF



CONDITIONS PARTICULIERES

ABSENCE DU STAGIAIRE en passant par le CPF

Si le stagiaire n'a suivi qu'une partie de la formation, l'ESM déclare le temps d'absence et calculera le taux de réalisation de la formation ainsi que le taux d'assiduité du stagiaire.

L'ESM facturera selon le barème ci-dessous :

- Taux d'assiduité > 25% et < 80% : prorata de l'assiduité du stagiaire à la formation
- Taux d'assiduité à la formation > 80% : paiement de 100% du prix de la prestation

Si le stagiaire n'a pas effectué la totalité de la formation, il sera en échec et ne se verra pas attribuer de diplôme/attestation/certificat ainsi que d'une attestation de présence.

NON PRESENTATION DU STAGIAIRE en passant par le CPF

En cas de non présentation du stagiaire le 1er jour de formation, annulation du dossier de formation par l'ESM pour le motif de "non présentation du stagiaire". Dans ce cas, une indemnité forfaitaire de 25% du prix de la formation sera effectué.

ARRET DE TRAVAIL via le Compte Personnel de Formation

Le stagiaire devra transmettre son arrêt de Travail à l'ESM ainsi qu'à son employeur (pour une prise en charge de l'assurance maladie)



RÉCLAMATION

PROCEDURE EN CAS DE RECLAMATION



Jour J

Réception d'une réclamation :

- Renseignement dans le registre des réclamations en précisant : Nom, prénom de la personne faisant la réclamation Mail, téléphone de la personne faisant la réclamation Nom et prénom du stagiaire ayant fait la formation date de réception de la réclamation objet de la réclamation formation visée par la réclamation formateur lors de la formation intervenants autre que le formateur personnes visées par la réclamation

J + 10 jours

Accuser de réception de la réclamation :

Nous nous engageons à accuser réception au client ou à répondre à la réclamation 10 jours après la réception de la réclamation.

Mise à jour du registre des réclamations en indiquant la date à laquelle nous avons accusé réception de la réclamation et veiller ainsi à son traitement dans les délais impartis.

J + 2 mois

Répondre à la réclamation :

Nous tenons informé le client du déroulement du traitement de sa réclamation et nous lui répondons dans un délais de 2 mois à compter de la réception de la réclamation.

Si nous rejetons totalement ou partiellement la demande du client, nous lui indiquons les voies de recours dont il dispose.

Mise à jour du registre des réclamations en indiquant la date à laquelle la réponse a été apportée à la réclamation ainsi qu'un résumé de la réponse apportée.

Suivi A partir des réclamations reçues, nous mettons en œuvre les actions correctives et amélioratives.



CONTACT



ESM - Ecole de Sauvetage Côtier Méditerranéenne

Maison de la mer
Plage du Prophète, Corniche Kennedy
13007 Marseille

Plus d'infos sur la section sportive :

Tél : 07 67 32 45 15

Mail : sports@sauvetage.info

Plus d'infos sur l'accueil des groupes :

Tél : 06 70 94 51 12

Mail : contact@sauvetage.info

Plus d'infos sur la section formation :

Tél : 06 60 53 97 10

Mail : esm@sauvetage.info

Plus d'infos pour l'organisation de votre poste de secours :

Tél : 06 71 02 38 77

Mail : secours@sauvetage.info

Rendez-vous sur nos reseaux sociaux :



[esm.ffss](https://www.facebook.com/esm.ffss)



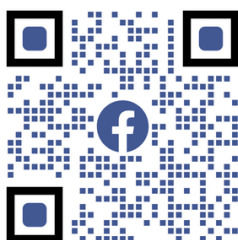
[@esm_ffss](https://www.instagram.com/esm_ffss)



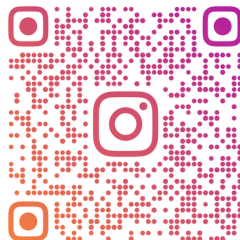
[esm_ffss](https://www.tiktok.com/esm_ffss)



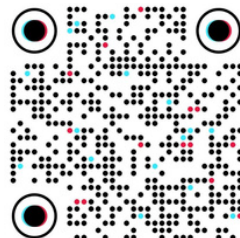
sauvetage.eu



[esm.ffss](https://www.facebook.com/esm.ffss)



[ESM_FFSS](https://www.instagram.com/esm_ffss)



[@esm_ffss](https://www.tiktok.com/@esm_ffss)



[Sauvetage.eu](https://sauvetage.eu)

ECOLE DE SAUVETAGE COTIER MEDITERRANEENNE
esm@sauvetage.info - 06.60.53.97.10