

## Conditions Générales de Vente Pour les particuliers

Osengo Consulting est un organisme de formation professionnelle dont le siège social est basé 37, boulevard Aristide Briand - 63000 Clermont-Ferrand. Osengo Consulting est déclarée sous le numéro de déclaration d'activité 83630201263 enregistré auprès du préfet de région d'Auvergne Rhône Alpes, immatriculé Siren 385142773.

Osengo Consulting développe, propose et dispense des prestations d'accompagnement et de formation. Toute commande de prestation Osengo Consulting par le Client non professionnel est soumise aux présentes Conditions Générales de Vente (ou « CGV ») et à la signature d'un contrat de formation professionnelle, emportant de plein droit leur acceptation par le Client non professionnel. Osengo Consulting effectue la ou les prestations commandées soit avec ses moyens propres, soit avec le concours d'autres organismes avec lesquels elle aura passé des contrats de cotraitance ou de sous-traitance.

---

### OBJET

---

Les présentes CGV ont pour objet d'encadrer l'organisation des relations contractuelles entre Osengo Consulting et le « Client non professionnel », elles s'appliquent à toutes formations et accompagnements au bilan de compétences et à la Validation des Acquis de l'Expérience proposés par Osengo Consulting et faisant l'objet d'une commande validée de la part du Client non professionnel auprès d'Osengo Consulting.

Les présentes CGV ne s'appliquent pas aux actions achetées sur le portail officiel [moncompteformation.gouv](http://moncompteformation.gouv), les conditions générales d'utilisation du service dématérialisé tiennent lieu de convention de formation.

Pour l'organisation des prestations, objets des présentes, les CGV sont complétées obligatoirement par la signature d'un contrat de prestation professionnelle portant Conditions Particulières de Vente. Les CPV préciseront la durée, les dates de formation ou d'accompagnement, le tarif ... Elles prévalent sur les CGV. La signature du contrat de formation par le Client non professionnel emporte l'acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente et du règlement intérieur, en vigueur au jour de l'acceptation.

Le catalogue des prestations de formation et d'accompagnement est accessible en ligne sur le site internet d'Osengo Consulting ([consulting.osengo.fr](http://consulting.osengo.fr)).

### ARTICLE 1 : CHAMP D'APPLICATION ET OPPOSABILITE DES CGV

Le Client non professionnel reconnaît à cet effet que, préalablement à la signature du devis, il a bénéficié des informations et conseils suffisants par Osengo Consulting, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'offre de service à ses besoins.

Les CGV sont mises à la disposition du Client non professionnel en agence et sur le site internet d'Osengo Consulting.

Les CGV sont opposables au Client non professionnel qui reconnaît en avoir eu connaissance et les accepter avant de passer commande.

Osengo Consulting se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier sans préavis les présentes CGV. Les nouvelles CGV entreront en vigueur et se substitueront aux précédentes dès leur communication au Client non professionnel par quelque moyen que ce soit (mise en ligne sur le site internet Osengo Consulting [www.consulting.osengo.fr](http://www.consulting.osengo.fr), mail adressé au Client non professionnel, etc...). Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de commande d'une prestation objet des présentes, et ce, quelle que soit l'antériorité des relations entre Osengo Consulting et le Client non professionnel.

Le fait qu'Osengo Consulting ne se prévale pas à un moment donné de l'une des clauses ou conditions des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement. Par ailleurs, si l'une des clauses des présentes CGV est définitivement reconnue nulle ou non avenue par une juridiction compétente, les autres clauses demeureront valides.

### ARTICLE 2 - L'ACTE CONTRACTUEL

L'acte contractuel, sous la dénomination de contrat de formation professionnelle, mentionne, outre les mentions obligatoires : le nom et le prénom, sa domiciliation, ainsi que tout renseignement d'ordre pratique (téléphone, mail...).

Les commandes seront contractualisées au travers de ce contrat de formation qui sera transmis par Osengo Consulting au Client non professionnel par écrit : en main propre, par courrier ou par mail.

Pour chaque commande, le Client non professionnel reçoit deux (2) exemplaires du contrat de formation dont un exemplaire doit impérativement être retourné à Osengo Consulting, dûment complété et signé. Au cours de l'exécution des prestations, les modifications négociées entre les parties donnent lieu à la signature d'un avenant au document contractuel.

Les prestations sont accessibles suite à un positionnement (pour la V.A.E.) ou une analyse partagée de situation (pour le bilan de compétences). Le candidat est informé des modalités pédagogiques utilisées et des outils de réalisation de la prestation dont il souhaite bénéficier.

Seuls les Participants inscrits aux prestations d'accompagnement et de formation dans les conditions prévues ci-dessus seront autorisés à participer aux prestations de formation et d'accompagnement.

### ARTICLE 3 - VALIDATION DE LA FORMATION OU DE L'ACCOMPAGNEMENT

Lors de réussite du Client non professionnel aux épreuves de validation, les formations certifiantes ou accompagnement au certifications professionnelles dispensées par Osengo Consulting donnent lieu à la reconnaissance d'une certification RNCP ou au Registre Spécifique.

Dans tous les cas, une attestation de compétences ou de réalisation est établie par Osengo Consulting à l'intention du Client non professionnel.

### ARTICLE 4 - PRIX - PAIEMENT - DROIT DE RETRACTATION

#### 4.1 PRIX

Les prix des prestations d'Osengo Consulting font référence aux stipulations contractuelles. Sauf dispositions particulières, ils incluent les frais pédagogiques, l'utilisation des salles et/ou plateau technique ainsi que celle du matériel pédagogique.

La proposition et les prix indiqués par Osengo Consulting sont valables un (1) mois à compter de l'envoi du devis.

Les prestations sont exprimées en Euros HT et en Euros TTC après application du taux de TVA en vigueur (20,00%).

Les prix applicables sont ceux en vigueur au jour de la commande. Osengo Consulting se réserve la possibilité de modifier ses tarifs à tout moment, tout en garantissant au Client non professionnel l'application du tarif en vigueur au jour de la commande.

#### 4.2 PAIEMENT

Toute formation ou accompagnement, même si le Client non professionnel ne s'est pas présenté ou a abandonné la formation ou accompagnement en cours, sauf dispositions contraires prévues au contrat de formation professionnelle et sauf cas de force majeure, est due.

Le règlement de la prestation sera effectué à l'expiration du délai de rétractation légal en vigueur (dix (10) jours dans le cas d'achat en agence, et de quatorze (14) jours dans le cas d'un achat en ligne), à compter de la signature du contrat de formation professionnelle, à hauteur de 30% maximum du prix prévu au contrat de formation pour le premier versement.

Le solde donne lieu à échelonnement des paiements au fur et à mesure du déroulement de la prestation de formation ou d'accompagnement.

Aucun escompte ne sera appliqué en cas de règlement avant l'échéance, sauf mention différente indiquée sur la facture.

Tout retard de paiement portera de plein droit, après mise en demeure et jusqu'à parfait paiement, le paiement d'une indemnité calculée sur la base d'un intérêt à un taux légal au taux d'intérêt appliqué par la BCE à son opération de refinancement la plus récente majoré de 7 points (C.Com. Art L ; 441-6, al.3). Outre les pénalités constatées en cas de retard de paiement, le Client non professionnel sera redevable d'une indemnité forfaitaire de quarante euros (40€) pour frais de recouvrement. Osengo Consulting se réserve néanmoins le droit de réclamer une indemnisation complémentaire, sur justification, lorsque les frais réellement exposés sont supérieurs à ce montant.

Ces pénalités sont exigibles de plein droit, dès réception de l'avis informant le Client non professionnel qu'elles ont été portées à son débit.

Osengo Consulting aura la faculté de suspendre la prestation jusqu'à complet paiement et obtenir le règlement par voie contentieuse aux frais du Client non professionnel sans préjudice des autres dommages et intérêts qui pourraient être dus à Osengo Consulting.

### 4.3 - DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'Article L6353-5 du code du travail, dans le délai de dix jours à compter de la signature du contrat en agence ou de 14 jours à compter de la signature en ligne, le Client non professionnel peut se rétracter par lettre recommandée avec avis de réception.

Pour exercer le droit de rétractation, le Client non professionnel devra notifier à Osengo Consulting son nom, son adresse postale et, lorsqu'ils sont disponibles, son numéro de téléphone et son adresse électronique, ainsi que sa décision de rétractation du contrat au moyen d'une déclaration par LRAR dénuée d'ambiguïté précisant notamment la prestation concernée et la date prévue. Le Client non professionnel devra envoyer le courrier à l'adresse indiquée en entête du contrat de formation.

Dans tous les cas, la charge de la preuve de cet exercice repose sur le Client non professionnel.

Lorsque, par suite de cas de force majeure répondant aux caractéristiques définies par la jurisprudence en cours, le Client non professionnel est dans l'impossibilité de poursuivre la prestation de formation ou d'accompagnement, le contrat conclu est résilié. Le Client non professionnel est toutefois tenu au paiement prorata temporis des prestations réalisées par Osengo Consulting.

### ARTICLE 5 - ANNULATIONS OU REPORTS HORS DELAI DE RETRACTATION

Hors cas de rétractation intervenant dans le délai légal, toute annulation intervenant après le délai de dix (10) jours pour un contrat conclu en agence Osengo et quatorze (14) jours dans le cas d'un achat en ligne, et avant le début de la formation ou de l'accompagnement emportera obligation pour le Client non professionnel de payer à Osengo Consulting : (sauf dispositions contraires prévues au contrat de formation professionnelle)

- 10 % du prix convenu si l'annulation intervient moins de dix (10) jours avant le démarrage de la prestation,
- la totalité du prix convenu si l'annulation intervient moins de cinq (5) jours avant le démarrage de la prestation.

Dans l'hypothèse où le nombre de stagiaires inscrits à la formation ou à l'accompagnement collectif serait inférieur au 2/3 de l'effectif prévu, minimum sept (7) jours avant la date de début programmée, Osengo Consulting se réserve le droit d'annuler ladite formation ou l'accompagnement sans qu'aucune pénalité de rupture ou de compensation ne soit due entre les parties pour ce motif.

Toutefois, dans le cas où cette condition de nombre ne serait pas remplie, la prestation de formation ou d'accompagnement pourra être reportée à une date ultérieure qui sera communiquée par Osengo Consulting. Néanmoins, faute du report de la prestation à une date ultérieure et de réalisation totale de la formation, Osengo Consulting procédera au remboursement des sommes éventuellement perçues et effectivement versées par le Client non professionnel.

### ARTICLE 6 - RESILIATION

Les participants aux prestations de formation ou d'accompagnement sont tenus de se conformer aux prescriptions du règlement intérieur applicable aux Clients non professionnels.

Osengo Consulting se réserve le droit d'exclure de toute prestation de formation ou d'accompagnement, et ce à tout moment, tout participant dont le comportement gênerait le bon déroulement de la prestation et/ou manquerait gravement aux présentes CGV et au règlement intérieur applicable aux Clients non professionnels dans le respect des dispositions dudit règlement intérieur, notamment à l'issue d'une procédure contradictoire.

En cas de cessation anticipée de la prestation de formation ou d'accompagnement du fait d'Osengo Consulting (exclusion disciplinaire) ou l'abandon de la prestation par le Client non professionnel pour un autre motif que le cas de force majeure dûment reconnue, le contrat d'accompagnement et de formation est résilié selon les modalités financières suivantes : Les prestations effectivement dispensées au prorata temporis de leur valeur prévue au présent contrat, ainsi qu'une indemnité compensatrice d'un montant maximum de 10% des sommes restant au prorata temporis des prestations restant à effectuer, seront dues.

En cas de manquement aux obligations souscrites, Osengo Consulting mettra en demeure le Client non professionnel afin de remédier à la situation. La mise en demeure restée sans effet ouvre le droit à Osengo Consulting de résilier le contrat en cause. La résiliation sera considérée comme effective à l'issue d'un délai de quinze (15) jours à compter de la date d'envoi de la mise en demeure signifiant la résiliation du contrat au Client non professionnel.

Les demandes de résiliation à l'initiative de Osengo Consulting pour tout autre motif sont adressées au Client non professionnel par lettre recommandée avec avis de réception et sont considérées comme effectives à l'expiration d'un délai d'un (1) mois et n'ouvrent droit à aucune indemnité de la part de Osengo Consulting

Toute résiliation entraîne le paiement immédiat des factures émises par Osengo Consulting.

## ARTICLE 7 - RESPONSABILITES DES PARTIES

### **7.1. RESPONSABILITES DU CLIENT NON PROFESSIONNEL**

Le Client non professionnel s'oblige à souscrire et maintenir en prévision et pendant la durée de la prestation une assurance responsabilité civile couvrant les dommages corporels, matériels, immatériels, directs et indirects susceptibles d'être causés par ses agissements au préjudice d'Osenngo Consulting. Il s'oblige également à souscrire et maintenir une assurance responsabilité civile désignant également comme assuré Osenngo Consulting pour tous les agissements préjudiciables aux tiers qui auraient été causés par le Client non professionnel et contenant une clause de renonciation à recours de telle sorte que Osenngo Consulting ne puisse être recherchée ou inquiétée.

Le Client non professionnel s'engage à fournir à Osenngo Consulting toutes les informations utiles et nécessaires à la bonne exécution des formations et/ou des accompagnements.

Osenngo Consulting spécifie dans ses programmes le niveau initial (prérequis) pour suivre ses formations ou bénéficier de son accompagnement dans les meilleures conditions. Il appartient au Client non professionnel de communiquer à Osenngo Consulting des informations réelles et avérées.

### **7.2. RESPONSABILITES D'OSENGO CONSULTING**

Osenngo Consulting s'engage à apporter tout le soin nécessaire dans la préparation et à la réalisation des prestations proposées, à se conformer aux règles de l'art ainsi qu'à la réglementation applicable.

Osenngo Consulting s'efforce de mettre à jour ses prestations de manière régulière. Néanmoins, certains domaines de formation et d'accompagnement ou secteurs d'activités étant très évolutifs et les prestations ne pouvant, par nature, jamais être exhaustives, Osenngo Consulting ne saurait être tenu pour responsable dans l'hypothèse où certains contenus de formation ou d'accompagnement contiendraient des informations imprécises, incomplètes ou inexactes.

La responsabilité d'Osenngo Consulting ne peut en aucun cas être engagée pour toute défaillance technique du matériel, tout mauvais usage du matériel de formation ou d'accompagnement par le Client non professionnel.

L'obligation souscrite par Osenngo Consulting dans le cadre des prestations qu'elle délivre est une obligation de moyens et ne peut en aucun cas être interprétée comme une obligation de résultat.

De manière générale, la responsabilité d'Osenngo Consulting ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée et Osenngo Consulting ne saurait être tenue pour responsable de dommages qui ne résulteraient pas de manière directe d'un manquement de sa part dans l'exécution de ses obligations.

La responsabilité d'Osenngo Consulting envers le Client non professionnel est par ailleurs limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le Client non professionnel et est en tout état de cause plafonnée au montant payé par le Client non professionnel au titre de la prestation fournie.

En aucun cas, la responsabilité d'Osenngo Consulting ne pourrait être engagée au titre de dommages indirects tels que pertes de données, de fichiers, perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner ou atteinte à l'image et à la réputation.

Les obligations d'Osenngo Consulting seront suspendues de plein droit et sans formalité, et sa responsabilité dérogée, en cas de survenance d'événements échappant à son contrôle tels que : arrêt de travail, grève ou conflit social, décision des autorités, panne d'électricité, incendie, inondation, tremblement de terre, tempête, émeutes, guerres, épidémies, force majeure ou cas fortuits retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, et toute circonstance indépendante de la volonté d'Osenngo Consulting intervenant après la commande du Client non professionnel, et en empêchant l'exécution de ses obligations dans les conditions normales.

## ARTICLE 8 - PROPRIETE INTELLECTUELLE

Osenngo Consulting est seule titulaire des droits intellectuels des formations et accompagnements qu'il propose et dispense.

A cet effet, l'ensemble des contenus et supports pédagogiques, quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale, ...) utilisés par Osenngo Consulting pour dispenser et assurer ses prestations, demeurent la propriété exclusive d'Osenngo Consulting.

A ce titre ils ne peuvent faire l'objet d'aucune utilisation, transformation, reproduction, exploitation non expressément autorisée au sein ou à l'extérieur du centre, par le Client non professionnel sans accord express d'Osenngo Consulting.

En particulier, le Client non professionnel s'interdit d'utiliser le contenu des prestations pour former ou accompagner d'autres personnes et engage sa responsabilité sur le fondement des articles L. 122-4 et L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle en cas de cession ou de communication des contenus non autorisés.

Toute reproduction, représentation, modification, publication, transmission, dénaturation, totale ou partielle des contenus de formation et d'accompagnement, sont strictement interdites, et ce quels que soient le procédé et le support utilisés.

En tout état de cause, Osengo Consulting demeure propriétaire de ses outils, méthodes et savoir-faire développés antérieurement ou à l'occasion de l'exécution des prestations au bénéfice du Client non professionnel.

L'ensemble des supports de formation et d'accompagnement réalisés par Osengo Consulting étant protégé par des droits de propriété intellectuelle, il est réservé au seul usage personnel du Client non professionnel et il n'a pas vocation à être diffusé ou réutilisé, en totalité ou en partie.

Le Client non professionnel s'engage à ne porter en aucun cas atteinte directement ou indirectement par l'intermédiaire de tiers, aux droits de propriété intellectuelle d'Osengo Consulting sur ses prestations ou encore aux éléments distinctifs d'Osengo Consulting. À ce titre, afin de respecter les droits intellectuels d'Osengo Consulting, il est rappelé au Client non professionnel qu'il est strictement interdit de modifier ou supprimer la mention de copyright au profit d'Osengo Consulting figurant sur les supports de formation et d'accompagnement d'Osengo Consulting qu'il sera amené à recevoir ou à consulter.

#### ARTICLE 9 - CONFIDENTIALITE

Osengo Consulting s'engage à conserver la confidentialité la plus stricte sur les informations que l'organisme sera amené à recevoir du Client non professionnel dans le cadre de la réalisation des prestations de formation et d'accompagnement.

En conséquence, et sauf dans le cadre de son obligation de reddition de comptes auprès des organismes agréés (ex : OPCO), et dans le cadre de l'établissement du Bilan annuel pédagogique et financier, Osengo Consulting s'engage à les utiliser dans le respect de sa charte de protection des données personnelles.

Osengo Consulting se réserve en outre la possibilité de réutiliser les données collectées auprès des Clients non professionnels, et en particulier les résultats des tests, à des fins uniquement statistiques et sous la condition que ces données aient été anonymisées et agrégées.

Par ailleurs, et de manière générale, les parties s'engagent à garder confidentiels les informations et documents de nature économique, technique ou commerciale concernant l'autre partie, auxquels elles pourraient avoir accès au cours de leurs relations.

#### ARTICLE 10 - INFORMATIQUE ET LIBERTES

Dans le cadre de la souscription à des formations et accompagnements et, de manière générale, dans le cadre de ses échanges avec Osengo Consulting, le Client non professionnel est amené à communiquer un certain nombre de données personnelles le concernant, comme par exemple des noms, prénoms, adresses email, numéros de téléphone.

Ces données sont collectées afin de garantir au Client non professionnel une adéquation optimale des formations et des accompagnements, et sont nécessaires à la gestion de ces prestations. Elles peuvent également être utilisées par Osengo Consulting pour informer le Client non professionnel des offres proposées avec son accord préalable.

Les données personnelles des Clients non professionnels sont utilisées dans le cadre strict de l'inscription, de l'exécution et du suivi de leur formation ou accompagnement par les services d'Osengo Consulting en charge du traitement. Ces données sont nécessaires à l'exécution de la prestation et des services d'Osengo Consulting associés. Elles sont conservées pour la durée légale de prescription des contrôles administratifs et financiers applicables aux actions de formation. En application de la réglementation sur la protection des données à caractère personnel, le Client non professionnel bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de limitation du traitement ainsi qu'un droit d'opposition et de portabilité de ses données si cela est applicable, qui peut être exercé en s'adressant au référent RGPD Osengo Consulting à l'adresse mail suivante : [osengo.consulting@osengo.fr](mailto:osengo.consulting@osengo.fr)

Conformément à la réglementation européenne (RGPD) et française en vigueur, Osengo Consulting, en sa qualité de responsable de traitement, s'engage à traiter avec la plus grande attention les données à caractère personnel de ses Clients non professionnels.

Conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, le traitement de ces informations nominatives a fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés sous le numéro : N° DPO-7361.

## ARTICLE 11 - CONTESTATION ET LITIGES

### 11.1 RECLAMATION PREALABLE

En cas de différend relatif à une formation ou à un accompagnement, le Client non professionnel s'engage à s'adresser en premier lieu au service client d'Osenngo Consulting par courrier électronique à l'adresse [osengo.consulting@osengo.fr](mailto:osengo.consulting@osengo.fr) ou par voie postale à Osenngo Consulting, 37 Bd Aristide Briand 63 000 Clermont Ferrand.

En application de l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation entrée en vigueur au 1er janvier 2016, codifiée sous le titre 1er du livre IV intitulé « Médiation » du Code de la Consommation, tout Client non professionnel ayant la qualité de consommateur dispose du droit de recourir à la médiation pour régler par la voie amiable le litige l'opposant à un professionnel.

SERVICE DE MEDIATION : [SAS Médiation Solution](mailto:SAS_Mediation_Solution@sasmediationsolution-conso.fr) joignable par mail via le site [sasmediationsolution-conso.fr](http://sasmediationsolution-conso.fr) ou par téléphone 04 82 53 93 06

En cas de litige, les parties feront leurs meilleurs efforts pour parvenir à un accord amiable.

Cette phase de tentative de résolution amiable constitue un préalable à toute action contentieuse, à l'exception de celles concernant le recouvrement des factures émises par Osenngo Consulting, pour lequel cette dernière pourra saisir la juridiction compétente, sans préavis ni réclamation préalable.

### 11.2 TRIBUNAL COMPETENT

À défaut d'accord amiable dans un délai de deux (2) mois à compter de l'envoi de la première réclamation, par tout moyen permettant d'en déterminer la date, la partie à l'initiative de la réclamation pourra saisir la juridiction compétente.

### 11.3 DROIT APPLICABLE

Le contrat de formation professionnelle et les CGV le régissant sont soumis à la loi française.