

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Préambule

AIS intervient régulièrement pour former sur l'utilisation des logiciels EBP pour lesquels nous sommes certifiés. Nos clients, en formation, sont des utilisateurs finaux. Les conditions générales de vente des formations AIS interviennent dans le cadre des conditions générales de vente et de la convention d'utilisation des logiciels EBP.

Inscription

Suite à l'inscription du client, AIS envoie à l'entreprise le programme de formation et la convention de formation en 2 exemplaires. Un exemplaire est à nous retourner, signé et accompagné du règlement par chèque afin de confirmer définitivement l'inscription. Le client doit également préciser s'il fait une demande de prise en charge avec subrogation de paiement auprès de son OPCO.

Annulation ou report de la formation par le client

Le client peut annuler ou demander un report, sans frais, d'une formation, si cette annulation intervient au plus tard sept jours ouvrés avant la date de démarrage de la formation. Au-delà de cette date, les frais de stage et frais annexes peuvent être entièrement réclamés au client.

Annulation ou report de la formation par AIS

Sans circonstances exceptionnelles, AIS peut annuler ou reporter, sans frais, une formation si cette annulation intervient au plus tard sept jours ouvrés avant la date de démarrage de la formation.

En cas de circonstances exceptionnelles indépendantes d'AIS ou en cas d'indisponibilité subite du formateur (Accident, maladie, etc.), AIS peut également annuler ou reporter la formation prévue, sans préavis. Dans ce cas si le client a engagé des frais de déplacement ou s'est déplacé jusqu'aux locaux de la formation, celui-ci peut demander une indemnisation de déplacement à AIS. Dans tous les cas, AIS s'engage à proposer une solution de remplacement dans les plus brefs délais et au mieux pour le client.

Attestation de stage

À l'issue de la formation, le client signera sa feuille de présence et AIS remettra au client une attestation de présence. Par ailleurs, un questionnaire de satisfaction, à remplir et à renvoyer à AIS, sera remis au client.

Facturation

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 un mois avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande.
- de l'indiquer explicitement sur la convention de formation professionnelle continue.
- de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

Si l'OPCO ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, le solde du montant de la formation sera facturé au client. Si AIS n'a pas reçu l'accord de prise en charge de l'OPCO un mois après le démarrage de la formation, le client sera facturé de l'intégralité du coût du stage.

Qualité des intervenants dispensant les formations organisées par AIS

Les intervenants dispensant des formations sur les logiciels EBP, sont :

- des intervenants internes ou des sous-traitants, employés au poste de formateur ou de consultant.
- des sociétés ou intervenants externes à la société AIS, qui sont agréés « Centres de Formation logiciels EBP » (CFE EBP) ou « Centres de Compétences EBP » ou encore « Centre de Solutions EBP », pour l'année en cours.

Responsabilités mutuelles

AIS est responsable de la qualité de la formation dispensée, soit en stage groupé, soit en personnalisé, tant au niveau du contenu que de la pédagogie. Si, malgré le soin apporté à la formation, le client avait une réclamation, celle-ci peut être exprimée par tout moyen à la convenance de celui-ci, dans les 5 jours ouvrables suivant la formation. Dans ce cas, AIS s'engage à apporter une réponse appropriée. Le client assure la responsabilité de :

- l'adéquation entre la formation dispensée et les besoins du client; AIS a cependant un devoir de conseil si le client le lui demande.
- la connaissance de l'environnement d'utilisation des logiciels tel que, par exemple, les données sociales de l'entreprise ou les imputations comptables.
- du contenu des saisies effectuées dans les logiciels lors de la formation.

Constat de formation ne pouvant être effectuée

Lors des formations personnalisées, le(s) logiciel(s) doivent être installé(s) sur le(s) matériel(s) du client. Si ce n'est pas le cas, le formateur peut assurer cette installation :

- dans la limite de ses compétences (notamment pour les installations en réseau)
- comprise dans son temps de formation
- sous la responsabilité du client

En cas d'impossibilité, une solution sera recherchée pour assurer la formation sur un autre matériel et sur un logiciel du même type (par exemple une version d'évaluation).

Si le formateur ne peut pas assurer sa formation (ou l'assure partiellement) pour problèmes techniques liés à la configuration du client, la journée sera facturée au client. Pour les autres cas de formation ne pouvant être effectuée alors que le formateur est présent sur place (client absent, etc.) la journée sera également facturée au client.

Délai de mise en place des Formations

Le délai de mise en place des dates de formation sera minimum d'un mois à la date de création du dossier validée

Le Handicap

Lors de la création d'un dossier de Formation, AIS devra demander sur un support (Livret d'accueil ou questionnaire, dossier d'inscription) si une personne se trouve en situation d'Handicap. Il faudra définir le type du Handicap, mentionner le lieu de Formation, informer le Formateur ou l'OF de la situation d'Handicap du stagiaire et demander à la personne dans cette situation si elle valide un rendez-vous afin d'évoquer les possibles problèmes et y apporter des solutions.

AIS afin de palier à toutes demandes hors champs d'action interne renverra les personnes en situation de Handicap vers les structures référentes sur le sujet. (Les documentations téléchargeables sur le site ou envoi par mail)

Tableau de recueil des Insatisfactions

Ce tableau est mis à la disposition de tous afin de mentionner toute insatisfaction quant au déroulement, contenu de la formation, aussi bien au niveau du lieu et des intervenants

Formulaire de Réclamation

Le formulaire de réclamation sera disponible sur simple demande pour les stagiaires ou intervenants.(il pourra être envoyé par mail par exemple)