

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

V1 du 14.08.2024

Les présentes conditions générales défini ci-après sont applicables lors de la souscription à notre Service (défini ci-après) et forment, avec le Bulletin d'inscription (défini ci-après) ou le Contrat de formation professionnelle (défini ci-après) ou la Convention de formation professionnelle (définie ci-après), ou la Convention de formation professionnelle par apprentissage (définie ci-après) et le Programme de formation (défini ci-après), le Contrat conclu entre Nous et Vous, ce que vous reconnaissez et acceptez.

## GLOSSAIRE :

- « Bulletin d'inscription » : Désigne le document, constituant une partie du Contrat, rempli et signé par l'Apprenant s'inscrivant à titre individuel.
- « Commission de la certification professionnelle (CCP) » : Désigne l'instance au sein de France Compétences gérant et mettant à jour le RNCP et le RS.
- « Conditions Générales de Vente (CGV) » : Désignent le présent document, constituant une partie du Contrat.
- « Conseiller en Formation » : Désigne la personne représentant l'École, ayant effectivement conseillé l'Apprenant pour la conclusion du Contrat.
- « Contrat » : Désigne l'ensemble composé du Bulletin d'inscription, ou du Contrat de formation professionnelle, ou de la Convention de formation professionnelle, ou de la Convention de formation par apprentissage et du Programme de formation et les présentes Conditions Générales de Ventes (« CGV »).
- « Contrat de formation professionnelle » : Désigne l'acte, constituant une partie du Contrat, rempli et signé par l'Apprenant qui prend en charge la totalité ou une partie du coût du Service.
- « Convention de formation professionnelle » : Désigne l'acte, constituant une partie du Contrat, rempli et signé par le tiers-financeur concerné en cas de prise en charge
- « Convention de formation par apprentissage » : Désigne l'acte, constituant une partie du Contrat, signé par l'École, l'Apprenant et l'Entreprise de l'Apprenant. Cette convention définit les conditions générales spécifiques applicables aux parties.

- « Entreprise de l'Apprenant » : Désigne l'employeur de l'Apprenant, dans le cadre d'une Convention de formation par apprentissage et prenant en charge le financement du Service.
- « France Compétences » : Désigne l'acteur public de l'État chargé de la tenue du RNCP et du RS.
- « Garantie Diplômé ou remboursé » : Désigne la garantie décrite à l'article 7 des présentes.
- « Garantie Réussite » : Désigne la garantie décrite à l'article 6 des présentes.
- « Nous » / « FANFANI » / « École » : Désignent la société par actions simplifiée « FANFANI » au capital de 15.000 €, immatriculée au RCS de Paris 930 021 464 (SIRET 930 021 464 000 19), et dont le siège social est situé 58 rue de Monceau- 75008 Paris ;
- « Parties » : Désignent Vous et Nous pris ensemble.
- « Programme de formation » : Désigne le document, constituant une partie du Contrat, établissant le programme de la formation de l'Apprenant.
- « Répertoire National de la Certification Professionnelle (RNCP) » / « Répertoire spécifique (RS) » : Désigne l'inventaire, géré et mis à jour par France compétences (administration compétente au moment de la signature des présentes), des formations et Titres Professionnels correspondant au cahier des charges de la certification professionnelle.
- « Service(s) » : Désigne-le(s) service(s) mis à disposition par Nous, à savoir les prestations décrites aux articles 3 à 7, en ce inclus des prestations de formation.
- « Site » : Désigne, à la date des présentes, le site dont l'URL est **<https://www.fanfanischool.com>** Il s'agit du Site hébergeant le Service. Il est entendu que si le Service devait être hébergé sur un autre lien URL, il serait raisonnable de considérer que le terme « Site » renverrait vers cet autre lien URL.
- « Tiers financeur » : Désigne un organisme public, comprenant notamment les opérateurs de compétences ou tout autre organisme tiers public, qui prend en charge partiellement ou totalement le financement du Service, en ce compris la formation.
- « Vous » / « Apprenants » : Désigne toute personne physique bénéficiant du Service.

Les présentes CGV s'appliquent aux Services achetés par l'Apprenant (par lui-même, ou financé par un Tiers financeur ou un Organisme de crédit) ou l'Entreprise de l'Apprenant, à l'exception

du cas des inscriptions réalisées via la plateforme ou l'application « moncompteformation ». Dans ce cas, ce sont les Conditions Générales d'Utilisation de la plateforme « moncompteformation » qui s'appliquent.

FANFANI se réserve la possibilité de modifier ou mettre à jour ses CGV à tout moment, après en avoir préalablement informé l'Apprenant. Les CGV applicables sont celles disponibles et consultables sur le Site au jour de l'inscription à l'exclusion de toutes autres.

## 1. PRÉSENTATION

FANFANI est un organisme de formation enregistré sous le numéro de déclaration d'activité 11 75 70209 75 auprès du préfet de la région d'Ile de France, un CFA et un établissement privé d'enseignement à distance déclarés auprès du Rectorat de Nice sous le code UAI 0062406H, dont les services sont consultables sur le Site [www.fanfanischool.com](http://www.fanfanischool.com) et fournis via une plateforme d'apprentissage à distance.

### Nous contacter :

- Par téléphone : +33(0)4 83 93 82 23
- Par email : [\*\*hello@fanfanischool.com\*\*](mailto:hello@fanfanischool.com)
- Par courrier : Au siège social : FANFANI, 58 rue de Monceau – 75008 Paris, France

## 2. OBJET

Les présentes CGV s'appliquent aux Services proposés par FANFANI dans le cadre d'une contractualisation formalisant l'achat de formation (Contrat ou Convention) conclu avec **tout Apprenant** personne physique et/ou **tout Tiers Financeur et/ou l'Entreprise de l'Apprenant**, peu importe les modalités de son inscription qu'il soit en autofinancement et/ou qu'il soit en prise en charge partielle ou totale de son projet de formation.

Par ailleurs, les obligations de l'École et de l'Entreprise de l'Apprenant sont complétées par des conditions spécifiques figurant dans la Convention de formation par apprentissage.

Les CGV sont opposables à l'Apprenant qui reconnaît en avoir eu connaissance avant de valider son inscription et les accepter sans réserve.

## 3. NOS SERVICES

FANFANI propose notamment des Services de formation à distance, ainsi que des prestations accessoires dont Vous bénéficierez et qui forment un tout indivisible. Tous les Services proposés par FANFANI sont décrits et présentés avec la plus grande exactitude possible sur le Site.

Les Services sont tous disponibles soit en formation individuelle, soit au titre de la formation professionnelle, soit encore en alternance, et peuvent aboutir à une session d'examen en fonction de la formule choisie par l'Apprenant.

Pour toute question relative à la pédagogie des programmes de formation à distance proposés par FANFANI, l'Apprenant peut appeler le **04 83 93 82 23**, du **lundi au vendredi de 9h30 à 17h30** (appel gratuit).

Les Services comprennent notamment :

**3.1. Des cours** : contenus pédagogiques numériques, bibliothèque de cours-vidéos enregistrés ou cours en direct (de synthèse, d'approfondissement, de révision).

**3.2. Des auto-évaluations** : évaluations et entraînements sous forme de quiz et cas pratiques.

**3.3. Des travaux personnels, selon les formations** : évaluations corrigées, projets professionnels, rapport de stage, mémoire professionnel, dossier de synthèse de pratique professionnelle, entraînement oral à la soutenance et autres oraux.

**3.4. Un accompagnement et un encadrement** : assistance assurée par les formateurs via le forum, support par des chargés de relation apprenant et des techniciens informatiques, planning personnalisé, tableau de bord.

**3.5. De l'interaction entre apprenants** via des outils de communication et des espaces collaboratifs (en ligne et en présentiel facultatif selon les formations).

**3.6. Des mises en pratique**, selon les formations, l'Apprenant peut bénéficier sur simple demande d'une convention de stage (stage obligatoire ou conseillé).

**3.7. Un ou plusieurs logiciel(s) et/ou service(s) tiers en ligne et la fourniture de supports écrits, selon les formations.**

**3.8. Un accès aux examens et concours**, selon les formations : les prérequis d'accès aux épreuves sont explicités dans chaque Programme de formation joint au Contrat. L'Apprenant est responsable des informations fournies lors de son inscription aux épreuves organisées par les autorités compétentes (Rectorat de son Académie, Certificateur d'un Titre, Centre de concours...), notamment des informations concernant ses diplômes détenus et des dispenses potentielles.

**3.9. Des prestations dites « de garantie »** qui sont décrites aux articles 6 et 7 ci-après.

## 4. INSCRIPTIONS ET ACCÈS AUX SERVICES

Les inscriptions à l'École sont ouvertes aux mois d'octobre, janvier et avril. Conformément à l'article L.444-8 du Code de l'Éducation reproduit en annexe des CGV, le Contrat ne peut être signé, à peine de nullité, qu'au terme d'un délai de sept jours francs après sa réception.

**4.1. La demande d'inscription de l'Apprenant** est prise en compte à la date fixée sur le Contrat, sous réserve :

**4.1.1.** de réception de toutes les pièces constitutives du dossier dûment complétées et signées ; et

**4.1.2.** de l'accord de prise en charge de la formation (si prise en charge de la formation par un Tiers Financeur) ou du premier règlement (si prise en charge de la formation par l'Entreprise de l'Apprenant ou par l'Apprenant directement, avec ou non l'intervention de l'Organisme de crédit).

La formation commence à compter de la délivrance des accès à la plateforme de formation.

**4.2. L'accès aux Services par l'Apprenant** se fait sur la plateforme de formation à distance, accessible par l'adresse Internet fournie dans l'email envoyé par l'École à la confirmation d'inscription. L'Apprenant peut y avoir accès à partir d'un ordinateur connecté à Internet, mais également sur tablette et smartphone via les applications mobiles (à télécharger sur les portails d'application Google Play et App Store). Dans tous les cas, le coût de la connexion à Internet est à la charge de l'Apprenant.

**4.3. Le transfert de l'Apprenant vers une autre formation** reste possible dès lors que l'Apprenant en fait la demande dans les 3 premiers mois de l'inscription, à l'exception des formations prises en charge par des Tiers Financeurs ou via le compte personnel de formation (« CPF ») de l'Apprenant. Si le montant de la formation initiale est supérieur au transfert, aucun remboursement n'est possible. Dans le cas contraire, une facturation des frais de formation supplémentaires est établie sans possibilité d'échéancier.

## 5. DURÉE DE LA FORMATION

L'inscription de l'Apprenant et le démarrage de la formation sont effectifs conformément aux conditions mentionnées au point 4.1. des CGV.

**5.1. La période initiale** se termine à la date choisie au démarrage de la formation, en concertation le cas échéant avec le Conseiller en Formation, en prenant en compte le volume horaire de formation prévu et l'intensité hebdomadaire à réaliser par l'Apprenant. Cette date figure au Contrat.

**5.2. L'échéance de la formation** est définie par le type de formation suivie et selon les conditions figurant dans le Contrat.

**5.3. La fin du Contrat** coïncide avec la date de fin de formation choisie par l'Apprenant au moment de son inscription.

Quand est mise en œuvre une garantie telle que prévue aux articles 6 et 7 suivants, la fin de prestation du Service de garantie fixe la fin du Contrat.

## 6. LA « GARANTIE RÉUSSITE »

### **6.1. Principe et conditions**

La Garantie Réussite est incluse dans le Service et accessible à tous les Apprenants. Elle consiste en un maintien du Service au bénéfice de l'Apprenant, à l'exclusion des prestations mentionnées des points 3.6 à 3.8 des CGV, durant 24 mois et sans surcoût, sous réserve du respect des conditions ci-après.

**6.1.1. En cas d'autofinancement par l'Apprenant, de financement via l'Entreprise de l'apprenant ou via un Organisme de crédit,** l'Apprenant et/ou plus généralement, le payeur, devront (i) être à jour des règlements pour bénéficier de la Garantie Réussite, et (ii) recevoir l'accord de la commission pédagogique de l'École, qui appréciera les éléments d'avancée pédagogique attendue (travaux obligatoires, résultats obtenus aux évaluations intermédiaires et toute autre information portée à sa connaissance).

**6.1.2. En cas de financement par un Tiers Financier,** l'Apprenant devra justifier d'une assiduité à 100% pour que la Garantie Réussite lui soit ouverte. Si l'Apprenant se situe entre 50% et 100% d'assiduité, la commission pédagogique de l'École statuera sur l'attribution de cette garantie. Si le taux d'assiduité de l'Apprenant est inférieur à 50%, il ne pourra pas - sauf décision exceptionnelle de la commission pédagogique de l'École - bénéficier de la Garantie Réussite. La commission pédagogique évaluera de manière objective l'implication de l'Apprenant à partir des rendus de travaux obligatoires, des résultats obtenus aux évaluations intermédiaires et de toute autre information qui pourrait être portée à sa connaissance.

## **6.2. Cas spécifiques**

Pour les certifications inscrites au RNCP, et/ou au RS, la Garantie Réussite ne peut dépasser la durée de validité des titres concernés. En cas de non-renouvellement d'un titre par la Commission de la certification professionnelle de France Compétences ou d'abandon d'un titre décidé par l'École, celle-ci s'engage auprès de l'Apprenant à lui donner accès à une certification qu'elle juge de niveau équivalent dans la filière suivie au sein de l'École. Si aucune équivalence n'est jugée possible par l'École, l'Apprenant continue d'avoir accès au Service de formation à distance pendant toute la durée de la Garantie Réussite sur la base du programme de formation initial.

## **6.3. Modalités de déploiement**

Lors de la conclusion du Contrat, l'Apprenant décide, en lien avec le Conseiller en Formation, de la date de fin de sa formation. Sauf avis contraire de sa part, l'Apprenant bénéficie automatiquement de la Garantie Réussite. S'il en remplit les conditions d'accès à la date de fin de formation prévue au Contrat, et dans les 2 mois qui suivent celle-ci, l'Apprenant doit faire part de son souhait de bénéficier de la Garantie Réussite auprès de l'École.

## 7. LA GARANTIE « DIPLÔMÉ OU REMBOURSÉ »

### 7.1. Principe et conditions

La Garantie « Diplômé ou Remboursé » consiste en un remboursement des sommes payées personnellement par l'Apprenant (ceci excluant les formations prises en charge par des Tiers Financeurs, notamment via le Compte personnel de formation (« CPF ») de l'Apprenant, ou par l'Entreprise de l'Apprenant) au titre de la préparation d'un Diplôme d'État ou titre inscrit au RNCP proposé par l'École, visée dans son Contrat, s'il échoue à l'examen final, de la première session d'examen ou certification présentée, dans la limite maximale de la période de formation initiale inscrite au Contrat, et dans les conditions et modalités décrites ci-dessous.

L'Apprenant pourra bénéficier de la Garantie « Diplômé ou Remboursé », dans la mesure où il répond de bonne foi à chacune des conditions suivantes :

**7.1.1** L'Apprenant est à jour du paiement de ses frais de formation.

**7.1.2.** Pour un Diplôme d'État, l'Apprenant doit avoir transmis à l'École une copie du justificatif de son inscription auprès de son académie pour la première session d'examen présentée ;

**7.1.3.** L'Apprenant a rendu tous les devoirs inclus dans son parcours de formation avant la première épreuve de l'examen ;

**7.1.4.** L'Apprenant a bien réalisé les stages obligatoires permettant la validation de l'examen ;

**7.1.5.** L'Apprenant a transmis son dossier professionnel lorsqu'il est requis dans le référentiel de la certification concernée à l'École au minimum 2 mois avant la date de l'examen ;

**7.1.6.** Dans le cas d'un Diplôme d'État, l'Apprenant doit fournir à l'École son relevé de notes de l'examen attestant de son échec et de sa présence à toutes les épreuves ;

**7.1.7.** L'Apprenant doit s'être présenté à toutes les épreuves de l'examen, sauf cas de force majeure dûment justifiée.

**7.1.8.** L'Apprenant n'a pas été sanctionné pour tricherie à l'examen.

**7.1.9.** L'Apprenant a épuisé tous ses droits à prolongation du Service, prévus dans le cadre de la Garantie Réussite, visée à l'article 6 des CGV et limitée à une durée de 24 mois ;

**7.1.10.** L'Apprenant n'a pas fait l'objet de sanction relatives à l'application du Règlement Intérieur

### 7.2. Modalités de remboursement

Afin d'obtenir le bénéfice de la Garantie « Diplômé ou Remboursé », et à peine de nullité de sa demande, l'Apprenant présente à l'École par voie informatique conférant date certaine, au plus tard dans un délai de 30 jours calendaires après publication des résultats de l'examen :



- Tous les justificatifs prouvant le respect des conditions évoquées aux points **7.1.1 à 7.1.10**;
- Ses coordonnées bancaires.

Lorsque l'Apprenant en remplit les conditions, l'École le rembourse par virement bancaire à hauteur de 5 % sur dans les 30 jours suivants la date de réception de la demande de remboursement réputée complète et exhaustive.

## 8. FRAIS DE SERVICES ET CONDITIONS DE RÈGLEMENT

### 8.1. Frais de Services

Les prix des Services sont indiqués en euros et toutes taxes comprises.

Les frais bancaires occasionnés par le mode de paiement choisi par l'Apprenant seront à sa charge ou pris en charge par son financeur le cas échéant.

L'Apprenant est en outre automatiquement exonéré des frais d'inscription de premier passage d'examen ou de certification, ainsi que pour une session de rattrapage. Des frais d'inscription complémentaires d'un montant de 150 euros s'appliqueront au-delà de ce premier passage d'examen/certification et de la première session de rattrapage.

### 8.2. Conditions de règlement

**8.2.1. En cas d'une formation qu'il finance lui-même**, l'Apprenant est responsable du règlement de l'intégralité des frais de Services, au bénéfice de l'École conformément aux informations financières figurant dans le Contrat. Dans ce cas et conformément à *l'article L.444-8 du Code de l'éducation*, l'Apprenant devra s'acquitter d'un acompte obligatoire d'un montant minimum de 70€ et dont le montant maximum ne saurait excéder 30 % des frais de formation. Le solde étant à acquitter en respect de l'échéancier validé avec le Conseiller en Formation.

**8.2.2. En cas de financement par l'Organisme de Crédit**, l'Apprenant formule une demande de crédit affecté auprès de l'Organisme de Crédit. L'Apprenant s'engage à remettre une copie du contrat de crédit à l'École, afin que celle-ci puisse répondre de ses obligations en application de *l'article L. 312-49 du Code de la consommation*. L'École ne peut recevoir, de la part de l'Apprenant, aucun paiement sous quelque forme que ce soit, ni aucun dépôt, en sus de la partie du prix que l'Apprenant a accepté de payer au comptant, tant que le contrat relatif à l'opération de crédit n'est pas définitivement conclu. Conformément à *l'article L. 312-48 du Code de la consommation*, les obligations de

l'Organisme de Crédit prennent effet à compter du début de l'exécution du Service. Dans l'hypothèse où l'Apprenant verse une partie du prix au comptant à l'École, l'École fournit un récépissé conforme à l'article L.312-50 du Code de la consommation.

**8.2.3. En cas d'une prise en charge par un Tiers Financeur**, il appartient à l'Apprenant de formuler lui-même la demande de prise en charge du Service auprès du Tiers Financeur et de s'assurer de l'acceptation de sa demande. L'Apprenant doit joindre à l'École une copie de l'accord de prise en charge par le Tiers Financeur.

**8.2.4. En cas d'une prise en charge par la Caisse des dépôts (hypothèse particulière du paiement via CPF)**, en tout ou partie, via « moncompteformation », les conditions de prise en charge de la formation sont définies dans le Bulletin d'inscription.

**8.2.5. En cas de formation en alternance sous Convention de formation par apprentissage et/ou de financement par l'Entreprise de l'Apprenant**, les conditions de prise en charge de la formation figurent dans les conditions spécifiques jointes à la convention d'apprentissage.

### **8.3. Règlement des heures de présences**

En cas de subrogation, les heures effectivement réalisées par l'Apprenant font l'objet d'une facturation au Tiers Financeur ou à l'Entreprise de l'Apprenant.

### **8.4. En cas de règlement échelonné**

En cas de paiement échelonné, les sommes dues sont prélevées les 5, 10 ou 20 du mois suivant l'inscription à un intervalle de 30 jours calendaires, selon ce qui figure dans le Contrat, ceci étant décidé en lien avec le Conseiller en Formation. Si l'échéancier de paiement se termine au-delà de la date de fin de formation fixée avec le Conseiller en Formation, alors les accès au service sont garantis jusqu'à la fin de l'échéancier de paiement. Les Parties reconnaissent que le service administratif de l'École est souverain dans la décision d'accepter ou de refuser le mode de paiement, et de réclamer un autre mode de règlement.

### **8.5. En cas d'impayés ou incidents de paiement**

Suite à un incident de paiement, l'Apprenant doit impérativement contacter FANFANI par téléphone (04 83 93 82 23) ou par email [comptabilite@fanfanischool.com](mailto:comptabilite@fanfanischool.com) le service administratif de l'École. Il doit obligatoirement adresser, dans un délai de 10 jours calendaires maximum, un règlement d'un montant égal au versement non perçu. En cas de non-respect de ce délai, et après mise en demeure de payer adressée à l'Apprenant, des pénalités de retard seront appliquées :

- Si le débiteur est un Apprenant consommateur, les intérêts légaux de retard sont appliqués sur la base du taux d'intérêt légal en vigueur.
  
- Si le débiteur est un professionnel, il sera tenu, sans qu'il soit besoin de mise en demeure, au paiement d'intérêts de retard à un taux égal à 3 fois le taux d'intérêt légal à compter du jour de

l'impayé jusqu'au jour du règlement effectif des sommes dues ainsi qu'à une indemnité pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros.

En outre, à la constatation d'un incident de paiement non régularisé, l'École est en droit :

- de réclamer le règlement intégral des mensualités restantes
- de suspendre les accès à la plateforme de formation
- de suspendre le stage éventuellement en cours en ayant préalablement prévenu l'Entreprise de l'Apprenant.

## 9. DROIT DE RÉTRACTATION

Dans le cadre d'un contrat conclu à distance, l'Apprenant dispose d'un délai de 14 jours francs, après le jour de la conclusion du Contrat, pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour. Si le délai de quatorze jours vient à expirer un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

La demande de rétractation peut se faire par courrier avec AR auprès de FANFANI– 58 rue de Monceau 75008 Paris ou par email [gestion@fanfanischool.com](mailto:gestion@fanfanischool.com) sur papier libre. La date de réception de la notification détermine la date de rétractation de la formation.

En cas d'exercice du droit de rétractation, l'École rembourse l'Apprenant de la totalité des sommes qu'il a déjà versées, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé.

## 10. RÉSILIATION

### **10.1. Résiliation pour cas fortuit ou force majeure (article L. 444-8 du Code de l'éducation)**

Conformément à l'article L.444-8 du Code de l'Éducation reproduit en annexe des CGV, le Contrat peut être résilié par l'Apprenant ou son représentant légal, si, par suite d'un cas fortuit ou d'une force majeure avéré et justifié, il est empêché de suivre la formation correspondante. Dans ce cas, la résiliation ne donne lieu à aucune indemnité.

### **10.2. Résiliation unilatérale dans un délais de 3 mois (article L. 444-8 du Code de l'éducation)**

Jusqu'à l'expiration d'un délai de 3 mois à compter de la date d'entrée en vigueur du Contrat, l'Apprenant peut résilier unilatéralement le Contrat sans motif.

Toute résiliation émanant de l'Apprenant dans ce délai entraînera l'application des frais de résiliation suivants :

- Frais de formation : indemnité de 30% du prix du Contrat, hors fournitures pédagogiques. Les sommes déjà versées peuvent être retenues à due concurrence ;
- Frais de fournitures pédagogiques pour les formations incluant une fourniture de cours imprimés : 100€ par UE du DCG ou DSCG, plafonnés à 500€ ;
- Frais de fournitures pédagogiques pour les formations n'incluant pas de fourniture de cours imprimés : 200€.

### **10.3. Modalités de résiliation**

Dans les hypothèses de résiliation prévues à l'article 10.1 et 10.2 des CGV, la demande unilatérale de résiliation doit être notifiée à l'École par lettre recommandée avec accusé de réception, en précisant le motif s'agissant d'une résiliation dans le cadre de l'article 10.1 des CGV. La date de réception de la notification détermine la date de résiliation du Service. L'École adressera sous 15 jours le décompte des frais de résiliation applicables le cas échéant et restitué, s'il y a lieu, les sommes versées par l'Apprenant qui ne constituent pas la contrepartie des Services effectivement rendus à la date de résiliation.

### **10.4. Absence**

Toute demande de résiliation ne relevant pas de l'article 10.1 ou 10.2 des CGV ne sera pas acceptée par l'École, les frais de Services seront maintenus conformément au Contrat.

### **10.5. Cas particuliers**

Pour les formations sous prise en charge par un Tiers Financier, les conditions spécifiques de résiliation autorisées par les Tiers Financeurs s'appliquent sachant que pour toute résiliation dans les 3 mois, les heures effectuées seront facturées au Tiers Financier et un éventuel

complément sera demandé à l'Entreprise de l'Apprenant qui intervient dans le cofinancement de la formation dans la limite de 30% des frais de Services.

Au-delà de 3 mois suivant l'entrée en vigueur du Contrat, les conditions spécifiques de résiliation autorisées par les Tiers Financeurs s'appliquent sachant que l'intégralité des frais de Services restant à la charge de l'Entreprise de l'Apprenant qui intervient dans le cofinancement de la formation serait alors immédiatement exigible.

Dans le cadre d'une Convention de formation par apprentissage, les modalités de résiliation sont soumises aux conditions spécifiques figurant dans la convention de formation par apprentissage.

## 11. FORCE MAJEURE

Aucune des deux Parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation du Contrat qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure tel que défini par l'article 1218 du Code Civil.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées du Contrat pendant toute la durée de son existence.

En cas de survenance d'un cas de force majeure, l'Apprenant ou l'École pourront notifier à l'autre Partie la résiliation du Contrat par lettre recommandée avec avis de réception en précisant les motifs de cette résiliation et apportant la preuve de la cause de force majeure. A défaut de réponse, la résiliation prendra effet dans un délai de huit jours après réception de la lettre.

Si la résiliation du Contrat intervient dans le cadre de la force majeure, les règles d'indemnisation de l'article 10.1 des CGV trouveront également à s'appliquer.

## 12. OBLIGATIONS DES PARTIES

### **12.1. Respect du Règlement intérieur**

Lors de son inscription à l'École, l'Apprenant s'engage à respecter les engagements visés au Règlement intérieur dont il aura accepté les termes lors de sa première connexion à la plateforme d'apprentissage à distance. Tout manquement avéré et dûment constaté aux règles du Règlement intérieur de l'École peut conduire à des sanctions jusqu'à l'exclusion de l'Apprenant à l'initiative de l'École.

### **12.2. Engagement de l'Apprenant dans la démarche qualité de l'École**

L'Apprenant s'engage à répondre aux enquêtes et questionnaires remis par l'École dans le cadre de sa formation, afin de permettre à cette dernière un suivi pertinent de la formation de l'Apprenant et d'assurer ses engagements dans le cadre du processus qualité dans lequel elle est engagée.

Sans réponse de sa part aux questionnaires reçus aux points clés de sa formation par notification, le service relation apprenant de l'École prendra contact avec ce dernier.

### **12.3. Utilisation du code personnel et du mot de passe par l'Apprenant**

Le code d'accès personnel et le mot de passe, choisi par l'Apprenant pour se connecter à la plateforme de formation lors de la confirmation de son inscription, sont personnels et confidentiels.

L'Apprenant s'engage à conserver secrets les codes personnels et les mots de passe, et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit, aussi bien pour l'accès à la plateforme de formation digitale de l'Apprenant ou l'accès au logiciel tiers mis à disposition de l'Apprenant dans le cadre de sa formation, sous peine de poursuite de la part de l'École.

La formation est à usage exclusif du titulaire du Contrat. Il ne peut en aucun cas être cédé à des tiers à titre gratuit ou payant. Il est précisé que tout usage du code personnel et du mot de passe est fait sous l'entière responsabilité de l'Apprenant.

### **12.4. Disponibilité des services de formation à distance**

Les services de formation à distance diffusés sur le réseau Internet sont normalement accessibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf cas de force majeure, évènement hors de contrôle de l'École et/ou de l'hébergeur du service, pannes éventuelles ou interventions de maintenance liée à l'évolution technologique de la plateforme de formation ou rendue nécessaire pour assurer le bon fonctionnement des services.

L'École s'engage à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour garantir l'accessibilité et la continuité des services de la plateforme. L'École n'étant tenue qu'à une simple obligation de moyens concernant la continuité de l'accès au service.

En cas d'indisponibilité des services de formation à distance, l'Apprenant peut contacter l'École à l'adresse suivante : [help@fanfanischool.com](mailto:help@fanfanischool.com) pour faire part de tout problème

## **13. RESPONSABILITÉ**

### **13.1. Responsabilité de l'Apprenant**

L'Apprenant est seul responsable du choix des services de formation à distance proposés par l'École, de leur conservation et de leur utilisation dans le cadre du respect de la Politique de protection des données personnelles, du Règlement intérieur et des Conditions Générales d'Utilisation de la Plateforme digitale.

L'Apprenant déclare connaître et accepter les caractéristiques et les limites de la transmission d'informations par le réseau internet, ainsi que les coûts propres à la connexion à ce réseau. Il reconnaît qu'il lui appartient de s'assurer que les caractéristiques techniques du matériel qu'il utilise lui permettent un accès aux services de formation à distance dans de bonnes conditions, en particulier en ce qui concerne la transmission de documents par internet, et de prendre toutes mesures appropriées pour être protégé d'une contamination par d'éventuels programmes contenant un virus.

### **13.2. Responsabilité de l'École**

- A l'égard de l'Apprenant, la responsabilité de l'École peut être engagée en cas de manquement à l'une de ses obligations. - A l'égard du financeur du Service souscrit par l'Apprenant (Entreprise de l'Apprenant, Tiers Financeurs, Organisme de Crédit), la responsabilité de l'École ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et sera limitée aux préjudices directs, à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit et notamment toute perte de chance, de résultat, d'exploitation, ou perte de données et/ou fichiers.

- Il est expressément convenu que, si la responsabilité de l'École était retenue dans l'exécution du Contrat, le financeur de la formation ne pourrait prétendre à d'autres indemnités et dommages et intérêts que le remboursement des règlements effectués au titre des frais de formation.

L'École dégage toute responsabilité quant au contenu du forum des Apprenants.

## **14. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

**14.1.** Le contenu des Services est la propriété de l'École et celle de ses partenaires. Il est comme tel strictement réservé au titre du droit d'auteur ainsi qu'au titre de la propriété intellectuelle par leurs titulaires et pour le monde entier. En conséquence, toute reproduction, imitation ou représentation totale ou partielle non autorisée des marques, logos, signes distinctifs et contenus des Services constitue une violation du droit d'auteur passible de poursuites civiles et pénales.

**14.2.** Les supports de formation, qu'ils soient imprimés ou numériques, sont réservés aux seules fins de l'utilisation par l'Apprenant même. La diffusion, la revente et la location des supports imprimés ou numériques, quelle que soit leur présentation, constitue une violation déterminante des CGV et pourra justifier de l'exclusion définitive de l'Apprenant et d'un recours en justice de la part de l'École.

**14.3.** Toute mise à disposition à des fins commerciales non autorisées des supports de formation (cours, exercices, vidéos, logiciels) de l'École, protégés par des droits d'auteur, sur un site internet personnel ou commercial, ou sur un quelconque support numérique ou imprimé est strictement interdit et aboutira à l'exclusion de l'Apprenant de notre établissement. Des poursuites judiciaires seront alors engagées par l'École.



## 15. CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

**15.1.** FANFANI s'engage à garder strictement confidentiels et à ne pas divulguer ou laisser divulguer ou communiquer à quiconque, par quelque moyen que ce soit, les documents, données, prototypes, informations, outils, logiciels (ci-après désignés globalement « les Informations ») transmis par l'Apprenant ou dont il aurait eu connaissance à l'occasion de ses relations avec l'Apprenant.

**15.2.** Pour les besoins de la présente clause on entend par « Données Personnelles » les données à caractère personnel telles que définies par le règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 (« RGPD »).

FANFANI reconnaît que les Données Personnelles des Apprenants et leurs traitements y afférents sont soumis aux dispositions légales et réglementaires de protection des données à caractère personnel applicables dont notamment le règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016, applicable à compter du 25 mai 2018 et toutes réglementations locales prises en application ou complément de ce dernier (ci-après ensemble le « RGPD ») et chacune d'elles s'engage à respecter le RGPD.

A ce titre FANFANI s'engage à :

- Traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait / font l'objet de l'exécution du Contrat ou la Convention de formation professionnelle et l'exécution de ses obligations légales et réglementaires ;
- Assurer la sécurité des données personnelles et mettre en place les mesures de sécurité appropriées ;
- Gérer la rétention des données conformément au référentiel des délais de conservation ;
- FANFANI assure à l'Apprenant droit d'accès et de rectification, de suppressions, d'opposition et de portabilité.

Pour toute question relative à la présente section de protection des données personnelles ou pour toute demande relative à vos données personnelles, vous pouvez nous contacter en adressant un e-mail à l'adresse électronique [hello@fanfanischool.com](mailto:hello@fanfanischool.com)

Si vous souhaitez de plus amples informations sur la protection des données personnelles ou introduire une réclamation :

Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL)

3 place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07

Téléphone : +33 (0)1 53 73 22 22 <https://www.cnil.fr/fr/adresser-une-plainte>



## 16. SUSPENSION DE L'ACCÈS AUX SERVICES DE FORMATION À DISTANCE

L'École se réserve, après notification écrite à l'Apprenant, le droit de suspendre l'accès aux Services en cas d'infraction constatée à l'article 8 sur les conditions de règlement des frais de formation, à l'article 12 sur les obligations des parties et à l'article 14 sur la propriété intellectuelle.

Cette suspension de l'accès aux services de formation à distance ne dispense pas l'Apprenant de son obligation de règlement des frais de formation et l'École ne pourra faire l'objet d'aucune demande de remboursement.

Dans l'hypothèse où ces manquements perdureraient pendant un délai d'un mois après envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, FANFANI peut résilier le contrat.

## 17. GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ

Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant l'exécution du Contrat à compter un délai de 2 ans à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant l'exécution du Contrat.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;

2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;

3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;

4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300.000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

## 18. DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

Le Contrat sera exécuté et interprété conformément au droit français. Avant tout contentieux, les parties chercheront à s'entendre au travers d'un éventuel accord amiable.

Lorsque l'Apprenant a adressé une réclamation écrite à l'École, et que les suites données à celle-ci ne lui ont pas donné satisfaction, il peut, conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, introduire gratuitement une demande de résolution amiable par voie de médiation. Le médiateur doit être saisi dans le délai maximal d'un an à compter de la réclamation initiale auprès de FANFANI.

Le médiateur compétent peut être saisi directement en ligne aux coordonnées suivantes : <https://cm2c.net/> ou CM2C, à l'adresse 49 rue de Ponthieu 75008 PARIS.

L'Apprenant a également la possibilité de s'adresser à la plateforme européenne de règlement des litiges en ligne disponible via le lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>.

Cette plateforme a pour but de proposer au consommateur des procédures de règlement amiable de litiges offertes par des entités qualifiées pour traiter des litiges entre consommateurs et entreprises ou professions libérales situés dans l'Union européenne.

A défaut de règlement amiable, le litige sera porté devant les juridictions compétentes et, si la loi le permet, devant les tribunaux du ressort de Paris.

Toute demande d'information ou réclamation relative aux CGV doit être adressée par email à [hello@fanfanischool.com](mailto:hello@fanfanischool.com).

Dans le cas où une clause contractuelle serait touchée de nullité, celle-ci n'entraîne pas la nullité des CGV.

D'autre part, l'inapplication temporaire ou permanente d'une ou plusieurs clauses des CGV par l'École ne saurait valoir renonciation de sa part aux autres clauses des CGV qui continuent à produire leurs effets.

## Annexe – Article L.444-8 du Code de l'éducation :

« À peine de nullité, le contrat ne peut être signé qu'au terme d'un délai de sept jours après sa réception.

Le contrat peut être résilié par l'élève, ou son représentant légal, si, par suite d'un cas fortuit ou d'une force majeure, il est empêché de suivre l'enseignement correspondant. Dans ce cas, la résiliation ne donne lieu à aucune indemnité.

Jusqu'à l'expiration d'un délai de trois mois à compter de la date d'entrée en vigueur du contrat, celui-ci peut être unilatéralement résilié par l'élève moyennant une indemnité dont le montant ne saurait excéder 30 % du prix du contrat, fournitures non comprises. Les sommes déjà versées peuvent être retenues à due concurrence.

Les livres, objets ou matériels dont le contrat prévoyait la fourniture à l'élève et qui ont été effectivement livrés à la date de la résiliation, restent acquis pour la valeur estimée au contrat.

Il ne peut être payé par anticipation plus de 30 % du prix convenu, fournitures non comprises.

Pour les cours dont la durée totale est supérieure à douze mois, les 30 % sont calculés sur le prix de la première année pédagogique telle qu'elle est prévue par le plan d'études.

Le contrat doit, à peine de nullité, reproduire les dispositions du présent article. Il ne peut comporter de clause attributive de compétences. »