



NEO SPHERE

# CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE

*Mise à jour : Juin 2022*

- 1. Conditions Générales de Vente** à l'attention des demandeurs d'emploi, des salariés, des entreprises et des indépendants
- 2. Conditions Particulières de Vente** : Prestations Formation Professionnelle Continue et Bilans de Compétences
- 3. Annexes**

## **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE À L'ATTENTION DES DEMANDEURS D'EMPLOI, DES INDÉPENDANTS, DES ENTREPRISES ET DE LEURS SALARIÉS**

*Mise à jour juin 2022*

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) ont pour objet de définir les modalités et les conditions applicables à la vente des formations professionnelles continues proposées par la SAS NEO SPHERE, à destination des entreprises et leurs salariés, des demandeurs d'emploi et des indépendants (ici « les Clients/Apprenants/Coachés »), dans leurs projets de développer des compétences professionnelles ou en acquérir des nouvelles (ici les « Formations Continues », ou le sigle « FPC »). Elles s'appliquent également à la prestation de Bilan de Compétences (ici le sigle « BDC »), ainsi qu'à la Validation des Acquis et de l'Expérience (ici le sigle « VAE »).

Le fait de passer commande implique l'adhésion sans restriction aux présentes, et toute clause ou disposition contraire à ces dernières, stipulée sous quelque forme que ce soit par un client, est inopposable à la SAS Neo Sphere.

Les CGV sont également applicables à toute entreprise qui passe commande d'une Prestation pour le bénéfice d'un ou plusieurs de ses salariés, éventuellement dans le cadre d'une formation intra-entreprise.

Ces conditions générales de vente sont prioritaires pour le public visé, par rapport à toute autre information visibles sur tout autre support, et sont mises à disposition à la demande, et sur le site internet [www.neo-sphere.fr](http://www.neo-sphere.fr), édité par l'organisme de formation NEO SPHERE, société par action simplifiée (SAS), au capital 2500 euros, dont le siège social se situe au 60 avenue Joseph Raynaud, à Six Fours Les Plages (83140), immatriculée au RCS de Toulon sous le numéro 799545389, et exerçant sous la déclaration d'activité numéro 93830473883.

Pour certaines Prestations, et/ou certaines modalités de mises en œuvre, des Conditions Particulières de Vente peuvent préciser ou compléter les CGV, et sont incluses à la présente documentation.

### **Article 1 : DESCRIPTION DES FORMATIONS CONTINUES (ET BILANS DE COMPÉTENCES)**

Dans le cadre de ses activités, NEO SPHERE propose des Prestations, lesquelles peuvent prendre la forme de formations continues longues et courtes, alternance, bilans de compétences, formations entreprise (pouvant se dérouler dans les locaux du Client Entreprise) ou encore constituer des dispositifs de Validation des Acquis de l'Expérience.

L'ensemble des descriptions de chaque Formation Continue proposée par NEO SPHERE est disponible sur son site internet, accessible à l'adresse : [www.neo-sphere.fr](http://www.neo-sphere.fr) (le Site). La prestation de Bilan de Compétences est présentée sur le site : [www.france-bilan-competences.fr](http://www.france-bilan-competences.fr), appartenant à la société Neo Sphere.

Les descriptions des prestations de Formation Continue et de Bilan de Compétences (ici les « Prestations FPC / BDC ») incluent notamment la présentation et les objectifs de chacune des Prestations, leurs programmes, les critères d'admission, les débouchés et métiers, ainsi que la certification le cas échéant.

### **Article 2 : CONDITIONS D'INSCRIPTION**

Le Client/Apprenant/Coaché doit s'inscrire selon les modalités d'inscription en vigueur pour la Prestation FPC / BDC choisie. Sauf indication contraire de NEO SPHERE, pour s'inscrire à une Formation Continue, le Client/Apprenant doit impérativement satisfaire les prérequis à la Formation Continue, tels qu'indiqués sur le Site de NEO SPHERE et doit notamment, selon les cas, satisfaire à la phase de positionnement de NEO SPHERE et/ou à une session individuelle de recrutement.

Lorsque le Client/Apprenant/Coaché réalise la Prestation FPC / BDC à titre individuel et à ses frais, il doit indiquer à NEO SPHERE les modalités spécifiques de la prise en charge de la prestation préalablement à son inscription. Dans ce cadre, des conditions particulières de vente sont présentées et un contrat de formation professionnelle est établi.

Lorsqu'un Client Entreprise souhaite passer commande d'une Prestation FPC pour le bénéfice de ses salariés, il doit indiquer à NEO SPHERE les modalités de prise en charge de la Prestation. Une convention sera établie. Si le Client Entreprise souhaite organiser une Prestation FPC intra-entreprise, un devis lui sera communiqué.

Dans le cadre d'une Validation des Acquis et de l'Expérience (« VAE »), le Client/Apprenant devra constituer un dossier de demande de VAE, lequel devra inclure le livret de recevabilité complété et l'ensemble des pièces requises par le dossier. Le dossier de VAE peut être demandé par le Client/Apprenant sur le Site. Le Client/Apprenant est informé qu'il ne peut s'inscrire au dispositif de VAE de NEO SPHERE que s'il justifie d'au moins un an d'expérience professionnelle en rapport avec la certification et la Formation Continue visée.

### **Article 3 : TARIFS**

Tous nos tarifs sont disponibles sur le Site et/ou transmis à la demande, individualisés selon les positionnements et incluent le montant des frais de fournitures pédagogiques, les frais administratifs et, le cas échéant, les frais de certification (hors frais éventuels de rattrapage aux examens). Ils n'incluent pas les éventuels frais de restauration, transport ou d'hébergement du Client/Apprenant/Coaché.

Les tarifs des formations NEO SPHERE sont exprimés en euros et toutes taxes comprises.

Toute inscription est payable en euros uniquement.

Le paiement d'une inscription vaut acceptation des présentes conditions.

### **Article 4 : MODALITÉS DE PAIEMENT**

#### 4.1 - Modalités de paiement des Prestations FPC / BDC / VAE par un Client/Apprenant/Coaché

La préinscription d'un Client/Apprenant/Coaché est établie à la suite de l'envoi des pièces constitutives de son dossier. Le dossier de préinscription doit être ensuite validé par le service pédagogique de NEO SPHERE.

Dans l'hypothèse où le Client/Apprenant/Coaché payerait personnellement les frais de sa Prestation FPC / BDC / VAE, le paiement d'un acompte équivalent à 30% du montant de la Formation Continue devra être réalisé par le Client/Apprenant/Coaché à l'expiration du délai de rétractation.

Le solde du prix de la Prestation FPC / BDC donnera lieu à l'échelonnement des paiements au fur et à mesure de la Prestation FPC / BDC et sera convenu d'un commun accord avec NEO SPHERE.

Si le Client/Apprenant/Coaché souhaite financer sa Prestation FPC / BDC, y compris sa VAE, par un financement extérieur, notamment un financement de son employeur, de Pôle Emploi ou encore d'un Opérateur de Compétences, les démarches pour bénéficier de ce financement extérieur devront être réalisées préalablement à l'inscription au sein de NEO SPHERE afin de connaître le montant de l'aide apportée par l'organisme financeur.

Dans ce cadre, le Client/Apprenant/Coaché communiquera l'accord de prise en charge à NEO SPHERE qui validera l'inscription du Client/Apprenant/Coaché. NEO SPHERE transmettra ses factures à l'organisme financeur. Le cas échéant, le Client/Apprenant/Coaché s'engage à payer le solde du prix de la Prestation FPC / BDC.

Le Client/Apprenant/Coaché est informé qu'il dispose également de la possibilité d'utiliser tout ou partie des heures cumulées dans son Compte Personnel de Formation afin de régler le montant de la Prestation FPC / BDC dispensée par NEO SPHERE.

Dans le cas où les heures disponibles sur le Compte Personnel de Formation du Client/Apprenant/Coaché ne suffirait pas à couvrir l'intégralité du coût de la Prestation FPC / BDC, le Client/Apprenant/Coaché est averti par NEO SPHERE qu'il devra effectuer le paiement du reste à charge, selon les conditions établies par NEO SPHERE.

À défaut, son inscription ne sera pas retenue par NEO SPHERE.

En cas de retard de paiement par un Client/Apprenant/Coaché, NEO SPHERE enverra une première lettre de rappel au Client/Apprenant/Coaché. En l'absence de règlement dans un délai de 30 jours, un second rappel est émis dans un nouveau délai de 30 jours. En l'absence de réponse dans le délai imparti, NEO SPHERE pourra procéder au recouvrement contentieux de la créance.

À défaut de règlement, le Client/Apprenant/Coaché pourra être exclu de la Prestation FPC / BDC. Toute Prestation FPC / BDC réalisée et suivie qui n'aura pas été réglée ne pourra pas faire l'objet d'une attestation de fin de formation ou d'une nouvelle inscription.

#### 4.2 - Modalités de paiement de la Formation Continue par un Client/Apprenant/Coaché

Dans l'hypothèse où la Prestation FPC / BDC serait acquise par un Client/Apprenant/Coaché pour le bénéfice de ses salariés, l'entreprise devra fournir à NEO SPHERE l'accord de prise en charge par un organisme financeur (s'il existe) préalablement à toute inscription. Le Client/Apprenant/Coaché s'engage à payer le solde du prix de la Prestation FPC / BDC, lequel sera réglé conformément à la convention.

En cas de défaut de paiement d'une facture venue à échéance, après l'envoi d'une mise en demeure demeurée infructueuse dans les 30 jours de sa réception, NEO SPHERE se réserve le droit de recourir à un service de recouvrement. Toute retard de paiement entraînera automatiquement l'application d'une indemnité forfaitaire de 40 euros ainsi que l'application de pénalités de retard égales au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne majorée de 10 points de pourcentage. Ces pénalités sont exigibles de plein droit et sans mise en demeure préalable. Par ailleurs, en cas de défaut de paiement d'une facture, NEO SPHERE se réserve le droit de suspendre toute Prestation FPC / BDC du ou des salariés du Client/Apprenant/Coaché.

Les paiements s'effectuent selon les modalités précisées dans le contrat ou la convention.

#### **Article 5 : CONDITIONS DE DEROULEMENT DES PRESTATIONS FPC / BDC**

Les conditions de déroulement, le descriptif et la durée de la Prestation FPC / BDC sont disponibles sur le Site et précisés sur le contrat / la convention. La validation des CGV atteste que le candidat en a pris connaissance avant son entrée dans le parcours.

Les Prestation FPC / BDC ont lieu aux dates et aux conditions indiquées dans les documents contractuels ainsi que sur les plannings de cours et d'accompagnement transmis par NEO SPHERE préalablement au commencement de la Prestation FPC / BDC. La Formation Continue se déroulera conformément au programme indiqué sur le Site et au résumé de la certification et aux programmes des blocs de compétences de la certification du titre du Répertoire National des Certifications Professionnelles applicable à la Formation Continue.

La Formation Continue se déroulera sur le lieu de formation NEO SPHERE indiqué sur le contrat ou la convention ou pourra se dérouler dans les locaux du Client/Apprenant/Coaché.

NEO SPHERE se réserve le droit de modifier une date d'un cours ou de changer l'intervenant d'un cours sous réserve d'en informer préalablement les Clients/Apprenants/Coachés. En cas de désistement non prévisible d'un intervenant, NEO SPHERE s'engage à en informer, dans les meilleurs délais, les Clients/Apprenants/Coachés.

Les Clients/Apprenants/Coachés s'engagent à respecter le règlement intérieur de NEO SPHERE qui sera fourni aux Clients/Apprenants/Coachés lors de leur première journée de formation dans le centre NEO SPHERE choisi lors de leur inscription et qui sera affiché dans les locaux de NEO SPHERE.

NEO SPHERE remettra aux Clients/Apprenants/Coachés une attestation de présence établie conformément aux feuilles d'émargement signées par les Clients/Apprenants/Coachés pendant la Formation Continue, une attestation de fin de formation à la fin de la Formation Continue et, le cas échéant, l'attestation de passage ou de réussite de la certification.

#### **Article 6 : EXAMENS**

##### 6.1 - Inscription aux examens

Tout Client/Apprenant/Coaché s'engage à renvoyer dans les délais les informations demandées par NEO SPHERE avant chaque session d'examen. Dans le cas contraire, le Client/Apprenant/Coaché ne sera pas inscrit et NEO SPHERE ne pourra être tenu responsable. Ces informations seront disponibles en temps et en heure sur la plateforme de formation.

##### 6.2 - Hors délai, annulations, absences épreuves d'examens

En cas de transmission des renseignements hors délai, ou d'annulation hors délai (hors cas de force majeure) ou d'absence à une session d'examens, aucun remboursement de frais d'examens ne sera effectué.

Ne pas s'inscrire ou être absent à une session d'examens reste sous l'entière responsabilité du Client/Apprenant/Coaché.

## **Article 7 : CONDITIONS D'ANNULATION OU DE RÉSILIATION D'UNE PRESTATION FPC / BDC**

### 1.1 - Droit de rétractation

Dans le délai de 10 jours à compter de la signature du contrat, le Client/Apprenant/Coaché, personne physique achetant la Prestation FPC / BDC à titre individuel, dispose du droit de se rétracter par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception. Dans l'hypothèse où la Prestation FPC / BDC serait acquise à distance, le délai de rétractation est porté à 14 jours.

### 1.2 - Annulation ou résiliation d'une Prestation FPC / BDC par le Client/Apprenant/Coaché

Toute annulation ou résiliation d'une Prestation FPC / BDC postérieurement au délai de rétractation donnera lieu à l'application de frais d'annulation d'un montant égal au prix de la Formation Continue, sauf mentions spécifiques précisées dans les Conditions Particulières de Vente.

L'abandon de la Prestation FPC / BDC, au cours de l'année par le Client/Apprenant/Coaché qui ne justifie pas d'un cas de force majeure, donnera lieu à l'application de frais d'annulation d'un montant égal au prix de la Prestation FPC / BDC, sauf mentions spécifiques précisées dans les Conditions Particulières de Vente.

L'annulation d'inscription à un Prestation FPC / BDC, pour un motif de cas de force majeure donnera lieu à une facturation Prorata Temporis et NEO SPHERE n'appliquera pas de frais d'annulation.

Dans l'hypothèse où le Client/Apprenant/Coaché mobiliserait son compte personnel de formation pour financer sa Prestation FPC / BDC, les conditions d'annulation de la Prestation FPC / BDC seront celles indiquées dans les conditions générales de la plateforme du compte personnel de formation <https://www.moncompteformation.gouv.fr>.

### 1.3 - Annulation ou report d'une Formation Continue par NEO SPHERE

NEO SPHERE se réserve la possibilité de reporter ou d'annuler une Formation Continue dans l'hypothèse où le nombre de participants serait insuffisant. NEO SPHERE dispose de la faculté de résilier le contrat ou la convention de Formation Continue et requérir le paiement des frais de Prestation FPC / BDC en cas d'inexécution de ses obligations par le Client/Apprenant/Coaché ou l'entreprise.

## **Article 8 : OBLIGATIONS DE NEO SPHERE**

NEO SPHERE s'engage à réaliser toutes les actions prévues et indiquées dans la description de la Prestation FPC / BDC choisie par le Client/Apprenant/Coaché et à dispenser les actions de formation telles qu'indiquées dans le programme de Formation Continue choisie par le Client/Apprenant/Coaché.

NEO SPHERE est soumise à une obligation de moyens pour l'exécution de la Prestation FPC / BDC et pourra avoir librement recours à un ou plusieurs sous-traitants pour sa bonne exécution. NEO SPHERE s'engage à fournir la Prestation FPC / BDC avec toute la diligence requise et dans les règles de l'art.

NEO SPHERE informera le Client/Apprenant/Coaché des diplômes, titres ou références des personnes chargées de la Prestation FPC / BDC mise en œuvre.

NEO SPHERE s'engage à assurer les conditions d'accès aux examens de certification. Il est expressément entendu que NEO SPHERE est tenue à une obligation de moyen quant à la réussite de la certification par le Client/Apprenant/Coaché.

## **Article 9 : OBLIGATIONS DU CLIENT ET / OU DU CLIENT**

Le Client/Apprenant/Coaché s'engage à assister à la Prestation FPC / BDC avec assiduité et à se conformer au règlement d'intérieur qui lui sera fourni par NEO SPHERE lors de son inscription à la Prestation FPC / BDC et à se présenter à toute évaluation et examens prévus durant le parcours.

Le Client/Apprenant/Coaché s'engage à payer le prix de la Prestation FPC / BDC dans les délais et selon l'échéancier convenu avec NEO SPHERE.

L'inscription du Client/Apprenant/Coaché implique l'acceptation pleine et entière du règlement intérieur et de la charte de NEO SPHERE.

L'acceptation des présentes conditions générales de vente vaut acceptation des règles de bonne conduite lors de l'utilisation de la plate-forme à distance, telles qu'elles sont exprimées dans l'annexe 2 du présent document. NEO SPHERE se réserve le droit de supprimer l'accès à tout Client/Apprenant/Coaché ayant enfreint ces règles.

Le Client/Apprenant/Coaché s'engage à ne pas porter atteinte, par son comportement et l'ensemble de ses agissements, à l'image de NEO SPHERE. Le Client/Apprenant/Coaché s'engage à respecter l'ensemble des moyens mis à sa disposition, qu'il s'agisse des moyens matériels ou personnels.

Le Client/Apprenant/Coaché s'engage à souscrire à une assurance responsabilité civile

#### **Article 10 : RESPONSABILITES**

La responsabilité de NEO SPHERE ne pourra être engagée qu'en cas de faute prouvée et sera limitée aux préjudices directs subis par le Client/Apprenant/Coaché, à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit.

Par ailleurs, NEO SPHERE ne saurait être responsable par le Client/Apprenant/Coaché d'une inadéquation de la Prestation FPC / BDC à laquelle il s'inscrit et son niveau de connaissance, et de la non-finalisation d'une Prestation FPC / BDC ni des résultats du Client/Apprenant/Coaché aux examens qui relèvent de sa seule responsabilité.

Dans l'hypothèse où le contrat serait conclu par une Entreprise, la responsabilité globale cumulée de NEO SPHERE sera limitée au montant total versé par l'employeur pour payer la(es) Prestation(s) FPC / BDC.

#### **Article 11 : PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Le Site, les plateformes LMS de NEO SPHERE et l'ensemble des supports de cours, ressources pédagogiques ou tout autre document permettant le suivi des Prestation FPC / BDC dispensées par NEO SPHERE sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle. Les CGV n'emportent le transfert d'aucun droit de propriété intellectuelle au bénéfice du Client/Apprenant/Coaché.

Le Client/Apprenant/Coaché est toutefois autorisé à télécharger, enregistrer et imprimer les supports et ressources auxquels il accède, et ce pour les seuls besoins de la Prestation FPC / BDC et dans le cadre d'un usage strictement personnel.

Dans le cas des prestations « à distance », « FOAD », il convient de se reporter aux Conditions Particulières de Vente.

Le Client/Apprenant/Coaché s'interdit en conséquence de porter atteinte de quelque manière que ce soit au site et aux supports de cours de NEO SPHERE, notamment de les représenter ou reproduire sans autorisation de la part de NEO SPHERE.

#### **Article 12 : STIPULATIONS DIVERSES**

Non-validité partielle. Si une ou plusieurs stipulations des Conditions Générales et Particulières de Vente sont tenues pour non-valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Intégralité du contrat. Les Conditions Générales et Particulières de Vente et les documents contractuels fournis par NEO SPHERE lors de l'inscription à une Formation Continue forment un ensemble contractuel et constituent l'intégralité des relations contractuelles intervenues entre les Parties.

Non renonciation. Le fait, par l'une des Parties, de ne pas se prévaloir de l'une des stipulations des Conditions Générales et Particulières de Vente ne doit pas être considéré ou interprété comme une renonciation à son bénéfice.

#### **Article 12 : DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE**

Les Conditions Générales et Particulières de Vente sont soumises à la loi française.

En cas de contestation, le Client/Apprenant/Coaché est informé qu'il a la possibilité de recourir à la médiation, conformément à l'article L. 612-1 du Code de la Consommation. NEO SPHERE transmettra au Client/Apprenant/Coaché les coordonnées du médiateur qu'elle a désigné.

Tous les litiges auxquels les Conditions Générales et Particulières de Vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites seront soumis aux tribunaux français compétents dans les conditions de droit commun.

### **Article 13 : POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ**

La vie privée des Clients/Apprenants/Coachés est importante pour NEO SPHERE. Les Clients/Apprenants/Coachés trouveront dans la politique de confidentialité les règles que NEO SPHERE applique lors de la collecte et de l'utilisation des informations permettant d'identifier, directement ou indirectement, un Client/Apprenant/Coaché (les « Données à Caractère Personnel »).

En s'inscrivant à un test d'admission ou à une Prestation FPC / BDC de NEO SPHERE, le Client/Apprenant/Coaché reconnaît être lié par la Politique de Confidentialité, qui peut être modifiée ou mise à jour à tout moment sans préavis. Toute modification ou mise à jour sera mise transmis aux Clients/Apprenants/Coachés. Si les modifications de la Politique de Confidentialité concernent des éléments pour lesquels le consentement du Client/Apprenant/Coaché avait été requis, NEO SPHERE en informera le Client/Apprenant/Coaché afin d'obtenir son consentement de nouveau.

NEO SPHERE est le responsable du traitement des Données à Caractère Personnel des Clients/Apprenants/Coachés.

Les Données à Caractère Personnel sont utilisées conformément à la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dite « Informatique et Libertés » ainsi que le Règlement (UE) n°2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des Données à Caractère Personnel et à la libre circulation de ces données applicable depuis le 25 mai 2018 (ensemble, la « Règlementation Applicable »).

NEO SPHERE s'engage à recueillir et traiter les Données à Caractère Personnel des Clients/Apprenants/Coachés de façon loyale, licite et en respectant leurs droits.

Les Données à Caractère Personnel des Clients/Apprenants/Coachés sont collectées pour les finalités suivantes :

- Permettre au Client/Apprenant/Coaché de s'inscrire à un test d'admission à NEO SPHERE et à une Prestation FPC / BDC, dans l'hypothèse où le Client/Apprenant/Coaché serait admis à la Prestation FPC / BDC (base légale : mesures précontractuelles prises à la demande du Client/Apprenant/Coaché et contrat)
- Organiser le programme de la Prestation FPC / BDC et les sessions d'examen (base légale : intérêt légitime)
- Mettre à la disposition des Clients/Apprenants/Coachés les contenus et supports pédagogiques, des informations administratives relatives à la Prestation FPC / BDC, aux enseignements et au fonctionnement de NEO SPHERE (base légale : contrat conclu entre NEO SPHERE et le Client/Apprenant/Coaché)
- Organiser, le cas échéant, des « Job Dating » dans le cadre de la Prestation FPC / BDC (base légale : contrat)
- Administrer un réseau des anciens (base légale : intérêt légitime)
- Réaliser des statistiques de réussite et/ou d'emploi (base légale : intérêt légitime).

Lors de l'inscription, par email ou via l'un des sites internet lui appartenant, la SAS NEO SPHERE est amenée à demander au client de lui communiquer des données privées (nom, prénom, téléphone, mobile, adresse email, etc.). Celles-ci sont archivées dans ses bases de données, sur la base des durées légales, et servent à identifier le client.

Le Client/Apprenant/Coaché doit fournir de manière exacte, sincère et véritable ses Données à Caractère Personnel. NEO SPHERE pourra collecter les noms, prénoms et coordonnées des représentants légaux du Client Entreprise.

NEO SPHERE met en œuvre toutes les mesures nécessaires pour empêcher l'accès à ces données ainsi que leur altération ou leur divulgation. Ces informations sont traitées avec la plus grande confidentialité et ne sont ni vendues ni distribuées. Elles ne sont en aucun cas communiquées à quiconque en fait la demande, sauf sur ordonnance judiciaire.

Les collaborateurs de NEO SPHERE sont soumis au secret professionnel et respectent la plus stricte confidentialité des informations communiquées.

Le client reconnaît qu'en raison de sa relation avec NEO SPHERE, tant cette dernière que le client peut avoir accès à certains produits, informations ou éléments en relation avec les activités de l'autre partie, qui peuvent concerner des fichiers clients, des technologies logicielles ou tout autre élément qui sont potentiellement confidentiels et de valeur

substantielle pour chaque partie respective, et qui pourraient subir une éventuelle dépréciation si elles devaient être divulguées à une tierce partie.

En conséquence, tant le client que NEO SPHERE acceptent de ne pas utiliser pour leur propre compte ou celui d'une tierce partie, ni divulguer à une tierce partie, une quelconque information dont ils auraient eu connaissance à l'occasion de cette relation contractuelle, sauf en cas d'obligation légale (sur injonction judiciaire par exemple).

De plus, le client et NEO SPHERE confirment qu'ils prendront toutes les mesures appropriées pour protéger la confidentialité de ces informations. NEO SPHERE n'effectue jamais de mailing pour le compte d'un tiers.

NEO SPHERE se réserve le droit d'utiliser le contenu de ses bases de données pour ses propres communications internes (incidents techniques, nouvelles prestations, etc.) à destination de ses clients tout en respectant la durée de conservation légale des données.

NEO SPHERE ne demandera jamais au client son mot de passe via un appel téléphonique ou un courrier électronique non sollicité.

Les messages ou les documents rédigés dans le cadre de la formation du client ne sont accessibles que par les personnes autorisées de manière justifiée et contrôlée (autres clients, collaborateurs NEO SPHERE, formateurs...).

NEO SPHERE peut être amenée à transmettre certaines informations personnelles aux certificateurs du diplôme suivi par le client. Ces informations sont indispensables pour la délivrance de la certification ou du diplôme suivi.

NEO SPHERE peut être amenée à transmettre certaines informations personnelles au Certificateur en charge de délivrer son label Qualité réglementaire.

Les Clients/Apprenants/Coachés disposent des droits suivants sur leurs Données à Caractère Personnel : le droit d'accéder, de modifier et de demander la suppression de leurs Données à Caractère Personnel, le droit d'en obtenir la communication dans un format structuré et lisible (sauf empêchement légitime). Les Clients/Apprenants/Coachés peuvent également demander à NEO SPHERE de limiter le traitement de leurs Données à Caractère Personnel, ou s'opposer à un traitement, y compris en cas de profilage.

Lorsque les Clients/Apprenants/Coachés ont donné leur consentement, ils peuvent le retirer à tout moment, étant précisé que tout traitement antérieur de leurs Données à Caractère Personnel demeurera licite.

La loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 vous permet de disposer d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données personnelles. Pour exercer ce droit, ou bien pour toute autre question ou requête concernant la protection de vos données personnelles, vous pouvez nous contacter à :

- Par courrier à l'adresse suivante : NEO SPHERE - 60 av. Joseph Raynaud - 83140 SIX FOURS LES PLAGES
- Par e-mail : [contact@neo-sphere.fr](mailto:contact@neo-sphere.fr)
- Par téléphone : 04 94 91 80 74

Conformément à la Règlementation Applicable, NEO SPHERE disposera d'un mois pour répondre à toute demande, sous réserve d'une éventuelle prolongation, et se réserve le droit de s'opposer à toute demande considérée comme abusive en raison de son caractère répétitif.



## CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE À DESTINATION DES PARTICULIERS POUR LES PRESTATIONS FPC / BDC À DISTANCE

*Mise à jour juin 2022*

Les présentes Conditions Particulières de Vente ont pour objet de définir les modalités et les conditions applicables à la vente des Prestation FPC / BDC à distance (parcours de formation e-learning notamment) proposées par la SAS NEO SPHERE, à destination exclusive des étudiants et des particuliers.

Elles agissent en complément ou prennent la priorité sur les Conditions Générales de Vente.

Le fait de passer commande implique l'adhésion sans restriction aux présentes, et toute clause ou disposition contraire à ces dernières, stipulée sous quelque forme que ce soit par un client, est inopposable à la SAS Neo Sphere.

Ces Conditions Particulières de Vente sont prioritaires par rapport à toute autre information visibles sur tout autre support, et sont mises à disposition à la demande, et sur le site internet [www.neo-sphere.fr](http://www.neo-sphere.fr), édité par l'organisme de formation NEO SPHERE, société par action simplifiée (SAS), au capital 2500 euros, dont le siège social se situe au 60 avenue Joseph Raynaud, à Six Fours Les Plages (83140), immatriculée au RCS de Toulon sous le numéro 799545389, et exerçant sous la déclaration d'activité numéro 93830473883.

### **Article 1 : Tarifs**

Tous nos tarifs sont disponibles à la demande, individualisés selon les positionnements et incluent le montant des frais de fournitures pédagogiques, les frais administratifs et, le cas échéant, les frais de certification (hors frais éventuels de rattrapage aux examens).

Les tarifs des formations NEO SPHERE sont exprimés en euros et toutes taxes comprises.

Toute inscription est payable en euros uniquement.

**Le paiement d'une inscription vaut acceptation des présentes conditions.**

Les tarifs des Prestation FPC / BDC s'entendent hors frais de dossiers de 50€ non remboursables.

Les tarifs comprennent des frais de fournitures pédagogiques de : 254€ (inclus)

Les tarifs comprennent des frais administratifs de : 134€ (inclus)

### **Article 2 : Inscription**

La préinscription d'un Client/Apprenant/Coaché est établie à la suite de l'envoi des pièces constitutives de son dossier. Le dossier de préinscription doit être ensuite validé par le service pédagogique de NEO SPHERE.

L'inscription à la Prestation FPC / BDC est considérée valide après le paiement de la somme due (modalités validées par les parties dans le dossier d'inscription de Neo Sphere ou celui de de l'organisme accompagnateur et/ou financeur), et ne pouvant être inférieure à 30% du total.

Dans tous les cas, et pour le reste à devoir, le paiement ne pourra jamais aller au-delà de la durée de la Prestation FPC / BDC prévue, et ne pourra pas dépasser la durée de 10 échéances mensuelles maximum (soit 10 mois maximum).

Toute inscription entraîne des frais de dossier qui s'élèvent à 50€. En cas de résiliation, ces frais ne font l'objet d'aucun remboursement.

L'inscription à la Prestation FPC / BDC, impliquant l'accès à la plateforme de formation à distance, est effective sur une durée de 12 mois maximum. Dans tous les cas, l'accès à la plateforme de cours sera suspendu automatiquement dès que la certification, le diplôme ou le titre seront validés.

*Spécificités liées aux abondements* : lorsque les frais de Prestation FPC / BDC sont partiellement pris en charge par un abondement externe (CPF, Pôle Emploi...), la part restante financée directement par le Client/Apprenant/Coaché implique la nécessité pour lui de respecter l'échéancier, les obligations de paiement et d'inscription précisées aux présents articles 2 et 3.

### **Article 3 : Modalités de paiement**

Les paiements s'effectuent par chèques, virements ou cartes bancaires, avec 30% du montant total sur la 1<sup>ère</sup> échéance. Les paiements par chèques peuvent faire l'objet d'encaissements différés (1 chèque par mois encaissé entre le 05 et le 15 de chaque mois) sans toutefois dépasser les 10 premiers mois de la Prestation FPC / BDC. L'intégralité des chèques doit être transmis à NEO SPHERE pour une inscription définitive et datés à la date de signature du chèque et non pas à la date d'encaissement prévue.

Tout retard de paiement ou non-respect de l'échéancier entraînera une interruption de service sur la plateforme de cours NEO SPHERE. Toute fausse déclaration de chèques volés, perdus, alors qu'ils ont été reçus par NEO SPHERE dans le cadre du paiement de cette Prestation FPC / BDC, entraînera des poursuites, une information ainsi qu'une demande d'intervention de votre banque. Ces litiges entraînent aussi une inscription auprès de la banque de France.

Pour tout chèque rejeté et/ou non provisionné NEO SPHERE facturera en sus 38,50 € de frais bancaires et de gestion administrative, et ce par chèque rejeté.

### **Article 4 : Comportement du Client/Apprenant/Coaché : la Netiquette et la charte du tutorat**

L'acceptation des présentes Conditions Particulières de Vente vaut acceptation des règles de bonne conduite lors de l'utilisation de la plate-forme telles qu'elles sont exprimées dans la « Netiquette » (voir annexe 2). NEO SPHERE se réserve le droit de supprimer l'accès à la Prestation FPC / BDC à tout Client/Apprenant/Coaché ayant enfreint ces règles.

### **Article 5 : Déroulement de la Prestation FPC / BDC**

Les conditions de déroulement de la Prestation FPC / BDC sont disponibles sur le site Internet [www.neo-sphere.fr](http://www.neo-sphere.fr) Elles seront rappelées au Client/Apprenant/Coaché lors de sa première participation à l'une des conférences téléphoniques d'accueil tutoral. Le descriptif de la Prestation FPC / BDC et sa durée sont consultables sur le site Internet [www.neo-sphere.fr](http://www.neo-sphere.fr). La validation des CGV atteste que le candidat a pris connaissance du descriptif de la Prestation FPC / BDC et de la durée. Les conditions de déroulement de la Prestation FPC / BDC décrites dans les documents (dossier d'inscription, devis, charte du tutorat) engagent Neo Sphere.

#### **5.1. Conditions précises de la Prestation FPC / BDC à distance :**

**5.1.1.** Chaque module de cours contient des ressources pédagogiques complètes et précises qui sont téléchargeables à tout moment par le Client/Apprenant/Coaché. Chaque module de cours est ainsi constitué de :

- Cours en ligne
- Supports pédagogiques
- Ressources numériques complémentaires et diverses (multimédia)
- Séquences de tutorat synchrone et asynchrone
- Exercices et évaluations
- Activités individuelles ou/et de groupe
- Éventuellement, d'enregistrements des conférences téléphoniques et/ou en visioconférence

**5.1.2.** Le Client/Apprenant/Coaché dispose d'un suivi régulier de son apprentissage par les tuteurs ou le référent de Prestation FPC / BDC. Il bénéficie d'un dispositif de tutorat particulièrement performant. Plusieurs niveaux de tutorat sont proposés :

- Tutorat technique de la plateforme
- Suivi pédagogique
- Tutorat des cours (réalisé par nos formateurs/tuteurs/experts)
- Corrections d'exercices

Chaque cours intègre du tutorat. Ce tutorat peut être réalisé de deux façons : tutorat individuel (synchrone) et tutorat collectif (asynchrone).

Les Clients/Apprenants/Coachés ont à disposition un ensemble d'outils de communication pour interroger leurs tuteurs et obtenir les réponses à leurs questions dans les délais les plus courts.

Le tuteur fixe des rendez-vous ponctuels pour pouvoir communiquer en temps réel (en synchrone) avec les Clients/Apprenants/Coachés concernés et vérifier l'état d'avancement pédagogique. Ces rendez-vous sont généralement organisés en conférences téléphoniques et/ou visioconférence. Les séances peuvent être enregistrées et mises à disposition des Clients/Apprenants/Coachés sur la plateforme de cours en ligne. Toutes ces activités sont consignées dans le calendrier et les fiches de suivi.

**5.1.3.** Les cours proposés par les formateurs comprennent une partie d'exercices, que les Clients/Apprenants/Coachés sont amenés à travailler et soumettre à leur tuteur. Les formateurs fournissent une correction personnalisée de ces devoirs à chaque Client/Apprenant/Coaché, sous forme d'annotations et commentaires.

Les évaluations sont individuelles ou collectives. Le travail collaboratif est encouragé car il permet une entraide mutuelle entre s et aussi l'appropriation par chacun des participants des nouveaux outils de communication.

Le tuteur du cours précisera les dates de mise en ligne des devoirs ainsi que la durée à consacrer pour chaque test.

#### **5.1.4** Durée moyenne de l'apprentissage - Travail personnel

Une conception modulaire des parcours de formation a été réalisée par NEO SPHERE pour faciliter l'organisation, l'assimilation des cours, la progression pédagogique et le tutorat.

Selon les modules dispensés et l'importance de ceux-ci à l'examen, la durée de cours est plus ou moins longue.

Il faut également tenir compte du fait que chaque Client/Apprenant/Coaché a son propre rythme de travail et des compétences acquises qui lui sont propres. Il est donc difficile de généraliser un temps d'apprentissage pour chaque module.

Cette « auto-formation » est une situation privilégiée d'apprentissage et nous vous conseillons de la mettre à profit pour approfondir vos connaissances, formuler vos questions et ensuite les poser à votre formateur/tuteur via les forums de discussion à votre disposition.

Pour simplement donner un ordre d'idée, dans le cadre d'une formation longue certifiante, le temps de travail personnel hebdomadaire recommandé est de 8 à 10H.

### **Article 6 : Configuration technique**

L'accès et l'utilisation des services en ligne de NEO SPHERE sont soumis aux prérequis informatiques suivants :

- Un PC avec Windows XP ou supérieur
- Une connexion internet haut débit
- Un téléphone IP ou forfait illimité

Pour les résidents en France et/ou à l'étranger, vous devez utiliser un système de TELEPHONIE sur IP avec un téléphone physique et un abonnement adéquat (appels illimités vers la France). Dans le cas contraire, le tarif de votre opérateur téléphonique sera appliqué.

Toutes les solutions logicielles externes sont interdites (softphones tel que Skype, Zoiper, X-Lite ...).

Les téléphones connectés directement à un routeur (box) Internet et/ou les téléphones mobiles sont les configurations matérielles à privilégier pour assurer la meilleure compatibilité avec nos systèmes.

Vous reconnaissez avoir vérifié que votre configuration informatique utilisée est en conformité avec la configuration requise pour l'utilisation des services proposés par NEO SPHERE. La responsabilité de NEO SPHERE ne pourra en aucun cas être recherchée en la matière.

### **Article 7 : Utilisation des mots de passe NEO SPHERE**

Les mots de passe attribués pour avoir accès à la plateforme NEO SPHERE et aux différentes Prestations FPC / BDC, sont strictement personnels et confidentiels. Tout Client/Apprenant/Coaché s'engage à conserver secret ses mots de passe et à ne les divulguer sous aucun prétexte à tout tiers (y compris sa famille, son employeur...), sous peine de poursuites judiciaires. L'utilisation des mots de passe, est faite sous l'entière responsabilité du Client/Apprenant/Coaché.

De ce fait, s'il venait à l'égarer ou à se le faire dérober, il se doit de prévenir NEO SPHERE immédiatement, afin que l'on puisse les annuler et en attribuer de nouveaux.

NEO SPHERE a mis en place un système de détection d'utilisation frauduleuse des comptes utilisateurs. Si une personne autre que le Client/Apprenant/Coaché utilise des données de connexion, le compte correspondant serait immédiatement suspendu pour vérification auprès du propriétaire du compte. Si la fraude est indépendante du Client/Apprenant/Coaché, un nouveau mot de passe lui sera attribué et la modification de son adresse mail lui sera imposée.

En cas de nouveaux problèmes, NEO SPHERE se réserve le droit de supprimer l'accès à la Prestation FPC / BDC et ce sans possibilité de remboursement.

### **Article 8 : Examens**

#### **8.1** Inscription aux examens

Tout Client/Apprenant/Coaché s'engage à renvoyer dans les délais les informations demandées par NEO SPHERE avant chaque session d'examen. Dans le cas contraire, le Client/Apprenant/Coaché ne sera pas inscrit et NEO SPHERE ne

pourra être tenu responsable. Ces informations seront disponibles en temps et en heure sur la plateforme de formation.

### **8.2 Hors délai, annulations, absences épreuves d'examens**

En cas de transmission des renseignements hors délai, ou d'annulation hors délai (hors cas de force majeure) ou d'absence à une session d'examens, aucun remboursement de frais d'examens ne sera effectué.

Ne pas s'inscrire ou être absent à une session d'examens reste sous l'entière responsabilité du Client/Apprenant/Coaché.

### **8.3 Suivi de l'insertion professionnelle**

En acceptant les CGV, je m'engage à fournir à la demande de NEO SPHERE les informations relatives à mon insertion professionnelle en répondant aux questionnaires de suivi post-prestation à 6 mois, 1 an et 2 ans après l'obtention de mon diplôme, titre ou certification.

### **Article 9 : Stages en entreprise**

Lorsqu'ils sont réalisés, les stages en entreprises ont une durée totale comprise entre 4 semaines et 6 mois selon la formation choisie.

Les stages en entreprise font l'objet d'une convention de stage réalisée par NEO SPHERE. Dans l'intérêt du Client/Apprenant/Coaché, tout projet de stage doit être soumis à validation par le Service pédagogique de NEO SPHERE qui vérifiera l'adéquation entre le poste occupé par le stagiaire et la Prestation FPC / BDC choisie.

### **Article 10 : Propriété intellectuelle**

Les cours en ligne disponibles sur la plate-forme à distance sont la propriété de NEO SPHERE, les créateurs ont cédé à NEO SPHERE les droits de reproduction et représentation des ressources commandées, dans le respect de la législation en vigueur sur la propriété intellectuelle. Le Client/Apprenant/Coaché est autorisé à télécharger, enregistrer informatiquement et imprimer sur papier les données auxquelles il accède pour un usage strictement personnel afin d'étudier dans le cadre de sa Prestation FPC / BDC. Cette possibilité ne peut en aucun cas être utilisée pour reproduire la totalité des cours et ressources constituant tout module de formation.

Le Client/Apprenant/Coaché s'interdit de copier, publier, diffuser ou vendre, de quelque manière que ce soit, ces données et plus généralement de porter atteinte, directement, indirectement ou par l'intermédiaire de tiers auxquels il serait associé, de quelque façon que ce soit, aux droits de reproduction et représentation acquis par la SAS NEO SPHERE.

### **Article 11 : Responsabilités de NEO SPHERE**

NEO SPHERE s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose pour assurer l'accès à ses Prestations FPC / BDC auprès de ses Clients/Apprenants/Coachés. NEO SPHERE dégage toute responsabilité quant au contenu des forums des Clients/Apprenants/Coachés.

Si la responsabilité de NEO SPHERE était retenue dans l'exécution du présent contrat, le Client/Apprenant/Coaché ne pourrait prétendre à d'autres indemnités et dommages intérêts que le remboursement des règlements effectués au titre des frais de Prestation FPC / BDC.

En aucun cas, NEO SPHERE ne peut être tenu pour responsable de problèmes d'accès à l'Internet, de mauvaises transmissions de courriers électroniques, de mauvaises connexions lors de séquences synchrones.

NEO SPHERE se réserve le droit, sans préavis, d'ouvrir ou non une Prestation FPC / BDC. Dans ce cas, tous les Clients/Apprenants/Coachés déjà inscrits et ayant payé des droits d'inscription, se verront alors rembourser l'intégralité des sommes versées.

Dans le cas où NEO SPHERE ne pourrait délivrer correctement ses Prestations FPC / BDC (impossibilité de livraison), le Client/Apprenant/Coaché se verrait rembourser l'intégralité des sommes versées.

### **Article 12 : Résiliation du contrat**

La résiliation ne pourra se faire de plein droit et sans formalités judiciaires que par lettre recommandée avec accusé de réception. La date prise en compte étant la date de présentation du recommandé par les services postaux, à charge pour NEO SPHERE de retirer le recommandé dans les meilleurs délais. Pour les personnes se trouvant en dehors du territoire français (Dom/Tom compris) au moment de la résiliation, des services de lettre recommandée en ligne permettent désormais de respecter la contrainte réglementaire (voir site internet de *La Poste*).

### Cas de résiliation n°1 : avant expiration du délai de 3 mois

Un règlement de 30% des frais de Prestation FPC / BDC, déduction faite des frais administratifs et des frais de fournitures pédagogiques, sera dû en cas de résiliation unilatérale du contrat par le Client/Apprenant/Coaché, avant expiration du délai de 3 mois, majoré du prix des fournitures pédagogiques et des frais administratifs.

Les conditions de remboursement en cas de résiliation dans les 3 premiers mois sont les suivantes : destruction ou restitution des chèques non encaissés et/ou remboursement des frais de Prestation FPC / BDC consécutifs au paiement intégral des frais dus.

*Exemple : résiliation dans un délai de moins de 3 mois d'une Prestation FPC / BDC à distance :*

*Tarif Prestation (hors frais administratifs et frais de fournitures pédagogiques) : 3390 € - 77 € - 127 € = 3186 €*

*Frais de résiliation à retenir : 30% de 3186 € = 955,80 € majorés des frais administratifs et des frais de fournitures pédagogiques soit 955,80 € + 77 € + 127 € = 1159,80 €*

### Cas de résiliation n°2 : après expiration du délai de 3 mois

Tout arrêt en cours de Prestation FPC / BDC après expiration du délai de 3 mois à compter de la date d'entrée en vigueur du contrat, entraîne le paiement intégral de la Prestation FPC / BDC et ce sans délai.

### Cas de force majeure (dûment justifié)

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 présent contrat consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française. Le cas de force majeure suspend les obligations nées du présent contrat pendant toute la durée de son existence.

### **Article 13 : Rétractation**

*Droit et effets de rétractation - Annexe à l'article R.121-2 Informations concernant l'exercice du droit de rétractation*

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de 14 jours calendaires révolus. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat.

La date de conclusion de contrat étant la date de réception de votre e-mail ou courrier indiquant que vous acceptez l'offre de contrat.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier NEO SPHERE, 60 av. Joseph Raynaud, 83140 Six Fours Les Plages, ou [contact@neo-sphere.fr](mailto:contact@neo-sphere.fr), votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique).

#### *Effets de rétractation :*

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, NEO SPHERE restituera tous les paiements (hors frais de dossier) reçus de vous sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. En cas de paiement par chèques, tous les chèques reçus non encaissés seront détruits ou renvoyés à votre adresse postale. Les éventuels montants encaissés par NEO SPHERE feront l'objet d'un remboursement (hors frais de dossier) par virement ou par chèque expédié également à votre adresse postale. La restitution des frais et/ou le remboursement n'occasionne pas de frais.

### **Article 14 : Politique de confidentialité**

Lors de l'inscription, par email ou via l'un des sites internet lui appartenant, la SAS NEO SPHERE est amenée à demander au client de lui communiquer des données privées (nom, prénom, téléphone, mobile, adresse email, etc.). Celles-ci sont archivées dans ses bases de données et servent à identifier le client.

NEO SPHERE met en œuvre toutes les mesures nécessaires pour empêcher l'accès à ces données ainsi que leur altération ou leur divulgation. Ces informations sont traitées avec la plus grande confidentialité et ne sont ni vendues ni distribuées. Elles ne sont en aucun cas communiquées à quiconque en fait la demande, sauf sur ordonnance judiciaire.

Les collaborateurs de NEO SPHERE sont soumis au secret professionnel et respectent la plus stricte confidentialité des informations communiquées.

Le client reconnaît qu'en raison de sa relation avec NEO SPHERE, tant cette dernière que le client peut avoir accès à certains produits, informations ou éléments en relation avec les activités de l'autre partie, qui peuvent concerner des fichiers clients, des technologies logicielles ou tout autre élément qui sont potentiellement confidentiels et de valeur

substantielle pour chaque partie respective, et qui pourraient subir une éventuelle dépréciation si elles devaient être divulguées à une tierce partie. En conséquence, tant le client que NEO SPHERE acceptent de ne pas utiliser pour leur propre compte ou celui d'une tierce partie, ni divulguer à une tierce partie, une quelconque information dont ils auraient eu connaissance à l'occasion de cette relation contractuelle, sauf en cas d'obligation légale (sur injonction judiciaire par exemple).

De plus, le client et NEO SPHERE confirment qu'ils prendront toutes les mesures appropriées pour protéger la confidentialité de ces informations. NEO SPHERE n'effectue jamais de mailing pour le compte d'un tiers.

NEO SPHERE se réserve le droit d'utiliser le contenu de ses bases de données pour ses propres communications internes (incidents techniques, nouvelles prestations, etc.) à destination de ses clients tout en respectant la durée de conservation légale des données.

NEO SPHERE ne demandera jamais au client son mot de passe via un appel téléphonique ou un courrier électronique non sollicité.

Les messages ou les documents rédigés dans le cadre de la Prestation FPC / BDC du client ne sont accessibles que par les personnes autorisées de manière justifiée et contrôlée (autres clients, collaborateurs NEO SPHERE, formateurs ...).

NEO SPHERE peut être amenée à transmettre certaines informations personnelles aux certificateurs du diplôme suivi par le client. Ces informations sont indispensables pour la délivrance de la certification ou du diplôme suivi.

NEO SPHERE peut être amenée à transmettre certaines informations personnelles au Certificateur en charge de délivrer son label Qualité réglementaire.

La loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 vous permet de disposer d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données personnelles. Pour exercer ce droit, ou bien pour toute autre question ou requête concernant la protection de vos données personnelles, vous pouvez nous contacter à :

- Par courrier à l'adresse suivante : NEO SPHERE - 60 av. Joseph Raynaud - 83140 SIX FOURS LES PLAGES
- Par e-mail : [contact@neo-sphere.fr](mailto:contact@neo-sphere.fr)
- Par téléphone : 04 94 91 80 74

#### **Article 15 : Dispositions légales sur l'enseignement à distance**

Selon l'article L444-8 du code de l'éducation « À peine de nullité, le contrat ne peut être signé qu'au terme d'un délai de 14 jours francs 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 3 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 trente pour cent 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 résiliation restent acquis pour la valeur estimée au contrat. Il ne peut être payé par anticipation plus de trente pour cent du prix convenu, fournitures non comprises. Pour les cours dont la durée totale est supérieure à douze mois, les trente pour cent sont calculés sur le prix de la première année pédagogique telle qu'elle prévue par le plan de Prestation FPC / BDC. Le contrat doit, à peine de nullité, reproduire les dispositions du présent article. Il ne peut comporter de clause attributive de compétence. »

## ANNEXES

### **ANNEXE 1 – MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION**

*(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire, uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)*

À l'attention de NEO SPHERE, 60 avenue Joseph Raynaud, 83140 Six Fours Les Plages, [contact@neo-sphere.fr](mailto:contact@neo-sphere.fr)

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat pour la prestation de service ci-dessous :

Commandé le :

Nom du(des) Client/Apprenant/Coaché(s)

Signature du(des) Client/Apprenant/Coaché(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

Date :

*(\*) rayez la mention inutile*

### **ANNEXE 2 - « NETIQUETTE » NEO SPHERE**

#### Considérations générales

Quels que soient vos droits d'accès sur la plate-forme à distance mise à disposition par NEO SPHERE et votre activité (Client/Apprenant/Coaché, formateur, coach, consultant...), vous allez être amené à utiliser différents services en ligne en rapport avec la formation : Internet, services de communication et de gestion de documents dans le cadre de la plate-forme de Prestation FPC / BDC.

La Netiquette établit les règles de bonne conduite sur le net et dans notre cas, plus particulièrement sur la plate-forme de à distance et les services associés à celle-ci. Elle doit être signée par vos soins et retournée à NEO SPHERE.

Comme un centre de formation a un règlement intérieur, NEO SPHERE demande à ses Clients/Apprenants/Coachés de respecter la Netiquette. Pour tous les services en ligne y compris le courrier électronique, échanges téléphoniques...nous vous demandons de :

- Utiliser ces services dans le respect des personnes, de leur travail et de leurs écrits (respect de l'intégrité de leurs propos)
- Ne pas se comporter en acte ou en parole de manière discriminatoire, violente, agressive et plus généralement d'une manière contraire aux mœurs et à la loi.
- Utiliser des identifiants clairs, notamment en ce qui concerne le courrier électronique et les services de communication synchrones externes à la plate-forme NEO SPHERE. Il sera ainsi plus facile pour le formateur de conseiller les Clients/Apprenants/Coachés et pour les Clients/Apprenants/Coachés d'obtenir des conseils (ex : éviter tout pseudo, tout mail ne respectant pas les bonnes mœurs...)

#### Forums de discussion

Pour tous les utilisateurs, il s'agit de distinguer deux types de forum Web :

- Forum à part entière et intégré à la plate-forme de Prestation FPC / BDC à distance fournie
- Outils de discussion dont le message prend la forme d'un véritable article ou « sites collaboratifs » (ex. ressources WIKI, forums étudiants, forums formations...)

Rappelons qu'un forum électronique permet une conversation asynchrone entre « absents », c'est-à-dire entre personnes qui ne sont pas présentes physiquement au même endroit et dont les propos ne s'échangent pas au même moment. Les contributions sont intermittentes et parfois brouillées par d'autres activités, tout en étant écrites et mémorisées pour une durée plus ou moins longue sur un support informatique. Enfin, un message, peut contenir des hyperliens ou des documents attachés. Cette dernière possibilité pose notamment des problèmes au regard des droits d'auteur ou d'ordre public, puisque de nombreux fichiers contrefaisants peuvent s'échanger sur les forums de discussion. Ces caractéristiques conditionnent la qualité des échanges qui ont lieu sur les forums de discussions.

En tant que Client/Apprenant/Coaché, vous pouvez endosser plusieurs rôles :

**Utilisateur – lecteur** : Même en dépit de votre apparente passivité, votre attitude ne sera pas neutre ! Vous pouvez en effet stocker des messages à caractère illicite risquant de vous placer dans la situation de receleur d'objet ou d'information illicite, de contrefacteur ou de complice de l'une de ces qualifications.

Vous pouvez aussi reprendre des messages postés sur un forum et les poster sur d'autres forums ou d'autres supports, risquant ainsi de vous rendre coupable de contrefaçon, ou de transformer le sens des propos initiaux.

Vous devez donc veiller à ne pas reproduire et diffuser les contributions publiées sur le forum ou sur d'autres forums ou d'autres supports sans l'accord préalable de l'auteur par écrit.

**Utilisateur – contributeur** : Vous êtes ici l'auteur d'un ou plusieurs messages. C'est vous qui déterminez le contenu du message avant que celui-ci ne soit affiché dans le forum. Vous êtes donc responsable au premier chef de vos propres écrits et des droits de propriété intellectuelle qui y sont attachés. De fait, des poursuites judiciaires peuvent être engagées à votre encontre. À ce titre, le modérateur ou l'administrateur d'un site se réserve le droit de supprimer un message ou un fil de discussion ne correspondant pas à cette charte de bonne conduite, NEO SPHERE pouvant voir sa responsabilité engagée, soit à titre principal ou comme complice de l'infraction.

NEO SPHERE détient et conserve toute donnée de nature à permettre l'identification des auteurs des messages et procède à l'archivage privé des messages postés. Ces informations ne pourront être communiquées qu'à une autorité judiciaire qui en formulerait la demande. Pour éviter tout problème, nous vous demandons de :

- Ne pas divulguer d'informations personnelles dans les forums : n° de téléphone, adresse...
- Ne pas insulter ou utiliser des propos injurieux ou discriminatoires, racistes, diffamatoires, révisionnistes, envers les autres membres du forum,
- Ne pas faire l'apologie des crimes de guerre, pédophiles, de ne pas appeler au meurtre ou inciter au suicide ou à la haine,
- Ne pas avoir une attitude agressive et globalement d'être respectueux d'autrui,
- Ne pas utiliser l'écriture en lettres majuscules (hormis pour les noms propres), souvent mal interprété,
- Ne pas vous considérer comme un individu anonyme (ce n'est pas le cas). Et donc vous permettre n'importe quoi,
- Ne pas parler d'autre chose que du sujet principal du forum proposé par le modérateur (ou le formateur). Vous aurez à votre disposition des forums pour des conversations d'ordre général,
- Utiliser un Français correct pour les conversations. Un usage modéré des smileys est aussi recommandé, de même pour les abréviations, certaines personnes ne les comprenant pas,
- Ne pas utiliser un style intermédiaire entre le parler et l'écrit pouvant facilement donner lieu à la publication de propos excessifs,
- Ne pas reproduire des contenus d'une œuvre protégée par la propriété intellectuelle sans autorisation (articles de presse, photographies, mémoires, thèses, message d'un tiers, autres...),
- Ne pas communiquer à des tiers professionnels intervenant dans le domaine de la Prestation FPC / BDC ou ayant pour projet d'intervenir dans ce domaine, des informations sur l'organisation, la méthodologie pédagogique, les intervenants, les contenus de cours, les technologies e-learning utilisées...mis en œuvre par NEO SPHERE et faisant partie intégrante du fonds de commerce de NEO SPHERE,
- Ne pas tenir des propos diffamatoires ou contraires aux bonnes mœurs sur des forums internes et externes sur NEO SPHERE, son personnel, ses Clients/Apprenants/Coachés et ses partenaires.

Les messages postés relèvent de la responsabilité de leurs auteurs, et doivent respecter la « Netiquette » et la liberté d'expression de chacun. Si vous constatez une utilisation abusive de ce service, notamment la diffusion de messages publicitaires, attentatoires à la vie privée, l'apparition d'insultes, de propos diffamatoires ou racistes et de manière plus générale contraires à notre éthique, nous vous remercions de nous signaler ces messages afin que nous puissions prendre les mesures appropriées. MERCI de respecter la courtoisie nécessaire au bon déroulement des discussions.

### **Chat et communication synchrone**

Le plus souvent, les outils de communication synchrones seront utilisés à des fins pédagogiques, dans le cadre d'une Prestation FPC / BDC définie, proposée par un tuteur. Afin que ces actions se déroulent efficacement pour tous les participants, nous vous demandons de respecter le sujet prévu et les règles d'usage de politesse et de ponctualité auxquelles vous êtes tenu pour tout rendez-vous.

À noter que généralement, il n'est pas nécessaire de saluer chacun personnellement dans une salle de discussion virtuelle, a fortiori si le groupe est important. En général, un salut collectif suffit.



Pour plus de clarté dans les échanges, il est d'usage qu'un participant use des points de suspensions (...) tant qu'il n'a pas terminé son intervention, et que les interlocuteurs n'intercalent pas leurs propres interventions tant qu'il n'a pas fini de « parler ».

Deux grands types de risques existent avec ce média : atteinte aux droits des personnes et atteinte à l'ordre public.

### **Atteinte au droit des personnes**

**Atteinte à l'intimité** : en cas de discussions collectives où participent plusieurs internautes, et de **révélations faites** à l'insu d'un tiers sur sa vie privée, il y a de facto rupture de la confidentialité des propos intimes et par conséquent atteinte à la vie privée. En outre, certains logiciels de chat permettent de conserver l'historique des discussions. L'intimité de vos discussions peut également être mise en danger si cet historique est diffusé.

**Atteinte au droit de l'image** : Nul ne peut communiquer à autrui une image de soi dans un lieu privé, sauf si nous accordons notre consentement (art. 226-1 al. 2 du Code pénal). Les logiciels de chat permettent l'échange de fichier, il faut donc être vigilant sur ce point, mais aussi sur le droit d'auteur !

**Atteinte à la réputation** : Le clavardage (fait de dialoguer entre internautes) ne nuit pas seulement à la vie privée des personnes. Il peut également nuire à la réputation des personnes. Deux types d'agissements sont pénalement répréhensibles : la diffamation et l'injure.

Attention : Le clavardage est malheureusement un moyen propice pour nuire à l'intimité ou à la réputation des personnes. La participation à des chambres de discussion publiques se fait souvent de manière anonyme.

Le pseudonyme choisi librement par les participants peut ne révéler aucun élément sur leur réelle identité. Ils sont alors enclins à s'exprimer dans les chambres de discussion plus librement. Se sentant protégés par l'anonymat et la fugacité de la conversation, des participants peuvent tenir des propos qu'ils ne tiendraient jamais en présence des victimes des révélations ou des personnes participantes au clavardage. Tenir des propos déplacés est d'autant plus aisé que l'on a le sentiment de ne pas avoir à les assumer...

**Atteinte à l'ordre public** : nous attirons votre attention sur le fait que le chat peut être le moyen de propager des messages à caractère raciste, antisémite, contraires à l'ordre public (articles 24 et 26 bis de la loi du 29 juillet 1881). Pour l'échange de tels contenus, leurs auteurs peuvent être poursuivis pénalement.

Le chat est aussi un des moyens privilégiés par les réseaux pédophiles pour atteindre leurs victimes... Selon l'article 227-24 du code pénal : « *Le fait soit de fabriquer, de transporter, de diffuser par quelque moyen que ce soit et quel qu'en soit le support un message à caractère violent ou pornographique ou de nature à porter gravement atteinte à la dignité humaine, soit de faire commerce d'un tel message, est puni de trois ans d'emprisonnement et de 75.000 euros d'amende lorsque ce message est susceptible d'être vu ou perçu par un mineur* ». La diffusion d'images à caractère pédophile est également réprimée par l'article 227-23 du Code pénal : « *Le fait, en vue de sa diffusion, de fixer, d'enregistrer ou de transmettre l'image ou la représentation d'un mineur lorsque cette image ou cette représentation présente un caractère pornographique est puni de trois ans d'emprisonnement et de 45.000 euros d'amende.* »

Nous vous recommandons d'être particulièrement attentifs lors d'une discussion en ligne afin d'éviter toute dérive préjudiciable au bon fonctionnement de la Prestation FPC / BDC. Toute dérive devra être rapportée à la direction de NEO SPHERE, sera sanctionnée et pourra le cas échéant faire l'objet de signalement et/ou de poursuite auprès des autorités judiciaires compétentes.

### **Espace personnel en ligne**

NEO SPHERE peut mettre à disposition de chacun (Clients/Apprenants/Coachés, formateurs, coachs, consultants...) des espaces personnels sur ses différents sites web hébergés en son nom. Comme pour le chat ou le forum, nous vous demandons de ne pas stocker dans votre espace personnel de documents à caractère raciste, antisémite, violent, pédophile, de nature à porter gravement atteinte à la dignité humaine ou contraires à l'ordre public.

En cas de non-respect de cette clause, NEO SPHERE pourra cesser tout service et conservera la possibilité de signalement et/ou de poursuite auprès des autorités judiciaires compétentes.

### **Productions personnelles**

Vous serez probablement amené à produire des documents dans le cadre des Prestations FPC / BDC dispensées par NEO SPHERE. L'utilisation de documents appartenant à autrui est réglementée et peut faire l'objet de poursuite par leur auteur en cas d'utilisation non autorisée. La mise en ligne de documents ne signifie pas que ceux-ci sont libres de droits. Aussi, il vous faudra obtenir l'accord écrit de l'auteur si vous souhaitez utiliser des documents trouvés sur Internet notamment. En tout état de cause, vous ne pouvez pas reproduire un document en tout ou partie sans citer son auteur et votre source d'information (adresse du site Internet par exemple). Il en va de même pour les productions personnelles ou collectives des autres membres de NEO SPHERE.