

## Des liens pour grandir

851 avenue de la République

59700 Marcq-En-Baroeul

Email: manon.salin@deslienspourgrandir.fr

Tel: +33374090472



# CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION

## Préambule

La société Des liens pour grandir désigne un organisme de formation professionnelle, dont le siège social est situé au .851 avenue de la République Marcq-En-Baroeul 59700

Des liens pour grandir dispense des actions de formation concourant au développement des compétences des professionnels de la Petite Enfance des différents établissements d'accueil de jeunes enfants sur l'ensemble du territoire national, seule ou en partenariat, en Inter, en Intra, en présentiel, en distanciel, en e-learning.

La Déclaration d'activité d'Organisme de formation est enregistrée sous le numéro 32 59 11164 59 auprès du Département du Contrôle de la Formation professionnelle de la la DRIEETS – Direction régionale et interdépartementale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités des Hauts de France.

Catégorie des actions concourant au développement des compétences objet du présent Contrat (Code du travail, article L6313-1) : **Actions de formation.**

Modalité de réalisation des parcours pédagogiques (Code du travail, article L6313-2) :

- **actions de formation en présentiel** (France métropolitaine, et à l'étranger) dans le cadre de **journées pédagogiques.**

- **actions de formation à distance** (FOAD : e-learning, classes virtuelles)

N. B. Sur demande de l'établissement, la journée pédagogique peut également être proposée en distanciel sur une modalité e-learning + classe virtuelle en équipe.

Depuis le 16 mars 2022, Des liens pour grandir est titulaire de la **certification Qualiopi** selon les exigences de la certification visées à l'article L.6316-1 du code du travail, pour son processus de réalisation des catégories d'actions de développement des compétences suivantes : « **Actions de formation** ». À ce titre, les formations de Des liens pour grandir sont éligibles aux plans de développement des compétences des organisations par les financeurs de la formation professionnelle, notamment, les Opérateurs de Compétence (ci-après « **OPCO** »), en fonction des propres critères de financement de ces financeurs.

Les présentes Conditions générales de vente (ci-après « **CGV** ») encadrent :

- La vente de prestation en présentiel à destination d'établissements d'accueil de jeunes enfants ou de collectivités territoriales.
- la vente de formations digitales à destination des établissements d'accueil de jeunes enfants via la plate-forme Digiforma.
- la vente de classes virtuelles à destination des établissements d'accueil de jeunes enfants via zoom ou autre.

Des liens pour grandir se réserve la possibilité de modifier ou mettre à jour ses conditions générales à tout moment.

Les conditions générales applicables au jour de la commande sont consultables sur le site Des liens pour grandir.

Dans les paragraphes qui suivent, il est convenu de désigner par :

- **client** : toute personne physique ou morale qui s'inscrit ou passe commande d'une formation auprès de la société Des liens pour grandir , tant en France qu'à l'étranger.

- **apprenant** : la personne physique qui participe à une formation.

- **utilisateurs du client** : les personnes physiques placées sous la responsabilité du Client (préposé, salarié, représentant, animateur, sous-traitant, etc.) et désignées par le client pour accéder aux formations digitales de Des liens pour grandir soit en tant qu'apprenants, soit en tant que Référent formation.

- **CGV** : les conditions générales de vente, détaillées ci-dessous.

- **OPCO** : les opérateurs de compétence agréés chargés de collecter et gérer l'effort de formation des entreprises.

## Article 1. Objet et domaine d'application

Des liens pour grandir | 851 avenue de la République Marcq-En-Baroeul 59700 | Numéro SIRET: 91063108400019 | Numéro de déclaration d'activité: 32 59 11164 59 (auprès du préfet de région de: HAUTS DE FRANCE)

# Des liens pour grandir

851 avenue de la République

59700 Marcq-En-Baroeul

Email: manon.salin@deslienspourgrandir.fr

Tel: +33374090472



Les Conditions Générales de Vente exposées ci-après définissent les modalités applicables aux prestations de formation dispensés par la société Des liens pour grandir à destination d'un client. Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client et de ses Utilisateurs aux CGV. Le client et ses utilisateurs déclarent accepter sans réserve l'intégralité des CGV.

## Article 2. Caractéristiques des prestations proposées

Des liens pour grandir se réserve le droit d'employer les méthodes et outils pédagogiques qu'elle estime appropriés, ceux-ci relevant exclusivement de son expertise.

Les offres de formation proposées (sessions de formation en présentiel, formations digitales, classes virtuelles) sont présentées sur la page Nos formations de notre site internet.

Les modalités de commande et de contractualisation sont décrites à l'ARTICLE 6.

## Article 3. Éléments compris dans les offres de service

### **3.1 Dans le cadre de ses formations en présentiel et en digitales, Des liens pour grandir consent au Client :**

– l'accès, au sein de la plate-forme Digiforma, à un espace de formation et d'échanges en ligne dédié et personnalisé pour le Client et ses Utilisateurs par Des liens pour grandir. Une invitation à rejoindre leur espace de formation est envoyée par e-mail aux Utilisateurs. L'accès à la plateforme se fait par Internet. Il est soumis à l'acceptation préalable des Conditions générales d'utilisation (CGU) propres au prestataire Digiforma. En effet, **lors de leur première connexion, les utilisateurs doivent valider les CGU de cette plate-forme.** Cet espace est associé à la session de formation correspondant à la formation choisie par le Client.

– l'ouverture, au profit des Utilisateurs et du Client, d'un accès personnel à la plate-forme Digiforma hébergeant les formations digitales de Des liens pour grandir

Conditions d'accès des Utilisateurs aux formations via la plate-forme Digiforma : voir ARTICLE 4.

Durée d'accès des Utilisateurs à la plate-forme de formation : voir ARTICLE 5.

– le droit, pour les Utilisateurs du Client, d'accéder aux modules commandés par le Client ;

– le droit, pour les Utilisateurs du Client, de bénéficier d'une Assistance technique et pédagogique appropriée telle que décrite à l'ARTICLE 3.3 – « Assistance technique et pédagogique » ;

– le droit, pour les Utilisateurs du Client, d'évaluer leurs connaissances et l'enrichissement de leurs pratiques au travers d'un module d'évaluation finale.

– le droit, pour les Utilisateurs du Client, de télécharger les supports pédagogiques pendant toute la durée d'accès à la formation (fiches, affiches pédagogiques, infographies, autres documents PDF, retranscriptions écrites de vidéos...).

– le droit, pour les Utilisateurs du Client, d'obtenir une attestation de réussite nominative par formation envoyée par mail à l'apprenant sous condition d'un score  $\geq 50\%$  de bonnes réponses à l'évaluation finale. Expéditeur de l'e-mail comportant cette /ces attestations : [pole.formation@deslienspourgrandir.fr](mailto:pole.formation@deslienspourgrandir.fr) ; en cas de non-réception, il est recommandé aux Utilisateurs de vérifier que cette attestation ne figure pas dans leurs spams / messages indésirables.

– le droit, pour les Clients bénéficiant d'un paiement de leurs formations par un financeur de la formation professionnel, de bénéficier d'un certificat de réalisation par apprenant à destination de ce financeur.

Concernant les documents requis par les OPCO (Opérateurs de compétences), voir ARTICLE 6.3.3. Traçabilité et justificatifs de la réalisation de la formation auprès des OPCO.

– le droit, pour les Utilisateurs du Client (apprenants, commanditaires), de renseigner le questionnaire en ligne d'évaluation de la formation accessible à l'issue de sa formation, dans un objectif d'amélioration continue des formations dispensées par Des liens pour grandir .

### **3.2. Confidentialité des accès à la formation**

Les e-mails de l'Utilisateur et du Client sont des informations à caractère personnel au sens de la Loi informatique et liberté modifiée et du Règlement européen n° 2016/679 pour la protection des données personnelles adopté par le Parlement le 26 avril 2016 (RGPD), et sont strictement personnelles et confidentielles, placées sous la responsabilité exclusive des Utilisateurs et du Client. À ce titre, ils ne peuvent être cédés, revendus ni partagés. Le Client se porte garant auprès de

Des liens pour grandir de l'exécution de cette clause par tout Utilisateur et répondra de toute utilisation frauduleuse ou abusive des identifiants de connexion. Le Client s'engage à mettre en œuvre un niveau de sécurité permettant de protéger les données personnelles de ses Utilisateurs.

Le Client et/ou ses Utilisateurs informeront sans délai Des liens pour grandir de la perte ou du vol de ces identifiants de connexion.

## Des liens pour grandir

851 avenue de la République

59700 Marcq-En-Baroeul

Email: [manon.salin@deslienspourgrandir.fr](mailto:manon.salin@deslienspourgrandir.fr)

Tel: +33374090472



En cas de violation de la clause d'inaliénabilité ou de partage constatés des identifiants de connexion, Des liens pour grandir se réserve le droit de suspendre le service, sans indemnité, préavis, ni information préalable. Les parcours e-learning sont des formations à distance accessibles dans un espace électronique sécurisé.

Info: Politique de confidentialité en annexe de ce document.

### **3.3. Assistance technique et pédagogique**

En application de l'article D.6313-3-1 du Code du travail, Des liens pour grandir met à disposition du Client et de ses Utilisateurs une assistance technique et pédagogique appropriée sous forme de tutorat asynchrone ou d'échanges synchrones (classes virtuelles). Cette assistance est accessible les jours ouvrés :

- par e-mail : [pole.formation@deslienspourgrandir.fr](mailto:pole.formation@deslienspourgrandir.fr) . Ce mode de communication est à privilégier par les commanditaires pour la traçabilité des demandes. Le Client et/ou l'Utilisateur doivent veiller formuler des demandes précises.
- sous forme de réponses aux questions des Utilisateurs postées directement dans les activités des modules au sein d'un parcours de formation. Les commentaires publiés dans les forums contextuels d'un module sont visibles par les utilisateurs du module qui font partie du même groupe que l'auteur du commentaire. Des liens pour grandir peut supprimer un commentaire sur demande expresse de son auteur.
- sous forme de réponses aux questions des Utilisateurs dans les sessions synchrones (ex. : assistance à la connexion lors des classes virtuelles). Nos formateurs sont formés à la solution de classe virtuelle et sont en capacité de répondre aux questions des participants.

La prise en compte de la demande de l'Utilisateur par l'Assistance technique et pédagogique de Des liens pour grandir s'effectue les jours ouvrés sous quelques heures. Dans le cas d'un problème plus technique, la réponse de Des liens pour grandir à l'Utilisateur dépend du délai de réponse du support technique de la plate-forme. L'Utilisateur est informé du suivi de sa demande.

Niveau d'accessibilité des prestations de formation aux personnes en situation de handicap, contacts et modalités d'accompagnement : consultez notre site internet.

## Article 4. Conditions d'accès des Utilisateurs aux formations via la plate-forme Digiforma

L'accès à la formation est possible pour les Utilisateurs du Client:

- sur un ordinateur, sur tablette ou smartphone : accès à partir du mails d'invitation personnelle à se connecter à la plate-forme de formation

Les Utilisateurs et le Client devront s'assurer préalablement, et durant toute l'utilisation du service, de la compatibilité permanente de leur environnement technique avec la plate-forme de formation Digiforma hébergeant les formations digitales de Des liens pour grandir. Il appartient notamment au Client de s'assurer que les Utilisateurs disposent des matériels, logiciels et équipements leur permettant d'utiliser cette plate-forme.

Accès aux formations à partir d'un ordinateur : configuration technique recommandée :

- Résolution minimale de l'écran : 1024 x 600 pixels ;
- Mémoire RAM : 256 Mo ;
- Bande passante minimale conseillée : 512 kbit/s par poste de travail pour l'ensemble des utilisations.
- 

Informations complémentaire concernant la consultation des vidéos :

Afin de lire une vidéo de manière fluide, le Client doit s'assurer que ses Utilisateurs disposent d'une bonne connexion Internet. Si ce n'est pas le cas, il convient de lancer le chargement de la vidéo en cliquant sur « lecture » puis tout de suite sur « pause », d'attendre un peu et de lancer la vidéo. Si la vidéo ne s'ouvre pas, il se peut que le lecteur de vidéos utilisé ne soit plus à jour. Pour cela, vous pouvez mettre à jour votre navigateur.

Enfin, le Client et/ou les Utilisateurs devra s'assurer qu'il dispose du [logiciel Adobe Acrobat Reader DC](#) (gratuit) s'il souhaite télécharger certaines ressources de formation au format PDF pour les consulter en dehors de la plate-forme de formation.

## Article 5. Délai pour réaliser la formation / et durée d'accès des Utilisateurs à la plateforme de de formation Digiforma

### **5.1. Le délai accordé aux utilisateurs du Client pour réaliser la/les formations dépend à la fois du mode de financement retenu par le Client et de la durée estimée des formations :**

## Des liens pour grandir

851 avenue de la République

59700 Marcq-En-Baroeul

Email: [manon.salin@deslienspourgrandir.fr](mailto:manon.salin@deslienspourgrandir.fr)

Tel: +33374090472



### 5.1.1 Durée de réalisation de la formation dans le cadre du financement de la formation par un OPCO

#### Cas n°1 : Financement par l'OPCO avec demande de subrogation de paiement

Dans ce cas, le Client s'engage à ce que ses Utilisateurs aient achevé 100% de leur formation :

- **en 1 (un) mois** à compter de l'envoi aux Utilisateurs des mails d'invitation personnelle à se connecter à la plate-forme de formation pour les formations dont la durée estimée est inférieure ou égale à 10 heures.
- **dans les 2 (deux) mois** à compter de l'envoi aux Utilisateurs des invitations à se connecter à la plate-forme de formation pour les formations dont la durée estimée est supérieure à 10 heures.

Le respect du délai de finalisation de la formation mentionné dans le devis signé est impératif pour répondre aux critères de prise en charge des formations par les financeurs de la formation professionnelle.

En cas de manquement, Des liens pour grandir se réserve le droit de facturer ladite commande sans réserve et le Client s'engage à régler directement les formations à Des liens pour grandir.

#### Cas n°2 : Financement sans demande de subrogation de paiement

Dans ce cas, le Client s'engage à ce que ses Utilisateurs aient achevé 100% de leur formation à la date convenue avec leur OPCO lors de leur demande de prise en charge et au plus tard 6 (six) mois après l'envoi aux Utilisateurs des mails d'invitation personnelle à rejoindre la plate-forme par Des liens pour grandir.

Le respect du délai de finalisation de la formation mentionné dans le devis signé est impératif pour répondre aux critères de prise en charge des formations par les financeurs de la formation professionnelle.

En cas de manquement, le Client s'expose à ce que l'OPCO refuse la prise en charge initialement accordée. Il ne pourra alors pas prétendre au remboursement des formations par l'OPCO.

Le Client devra régler totalement la facture qui lui a été adressée par Des liens pour grandir dans les jours qui ont suivi l'envoi du mail d'invitation donnant aux Utilisateurs du Client l'accès aux formations.

À réception du règlement et après finalisation des formations, Des liens pour grandir fera parvenir au Client les factures acquittées ainsi que les certificats de réalisation des formations afin que ce dernier puisse formuler sa demande de remboursement auprès de l'OPCO.

### 5.1.2 Durée de réalisation de la formation dans le cadre d'un financement de la formation sur fonds propres.

Dans ce cas, le Client s'engage à ce que ses Utilisateurs aient achevé 100% de leur formation au plus tard 6 (six) mois après l'envoi aux Utilisateurs des mails d'invitation personnelle à rejoindre la plate-forme par Des liens pour grandir.

Le Client devra régler la facture qui lui a été adressée par Des liens pour grandir dans les jours qui ont suivi l'envoi du mail d'invitation donnant aux Utilisateurs du Client l'accès aux formations. À réception du règlement et après finalisation des formations, Des liens pour grandir fera parvenir au Client les factures acquittées ainsi que les certificats de réalisation des formations.

## **5.2. Durée d'accès aux ressources pédagogiques de la formation**

Quels que soient la durée estimée de la formation et le mode de financement de la formation, les Utilisateurs du Client conservent leurs accès aux ressources pédagogiques de la formation sur la plate-forme pendant 1 (un) an à compter de l'envoi de l'invitation personnelle à se connecter à leur(s) formation(s) sur cette plate-forme.

## Article 6. Procédures de commande et établissement du contrat

### **6.1. Accès au Pole Formation de Des liens pour grandir**

Le Client qui a pris connaissance du catalogue des formations de Des liens pour grandir par tout canal d'information mis à sa disposition peut préciser sa demande en utilisant l'un des moyens de communication suivants :

- e-mail : [pole.formation@deslienspourgrandir.fr](mailto:pole.formation@deslienspourgrandir.fr)
- téléphone Pole formation de Des liens pour grandir : 03 74 09 04 72 Du lundi au vendredi, de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h00.
- formulaire de demande d'informations associé à chaque programme et parcours de formation disponible au sein de notre [catalogue de formations en ligne](#)
- formulaire de demande de contact de ce site.

Des liens pour grandir adresse au Client un email directement ou un formulaire de demande de devis permettant notamment de préciser la date de début de formation souhaitée par le Client et l'éventuel financement de la formation, en tout ou partie, par un financeur de la formation professionnelle (OPCO notamment) : voir ARTICLE 5.

## Des liens pour grandir

851 avenue de la République

59700 Marcq-En-Baroeul

Email: manon.salin@deslienspourgrandir.fr

Tel: +33374090472



Le formulaire de demande de devis permet au Client de renseigner le nombre d'apprenants à former. Il lui sera demandé de communiquer les adresses e-mails de ses Utilisateurs (apprenants et Référent formation) pour l'envoi des invitations personnelles de connexion à la plate-forme de formation (voir ARTICLE 10 -Communication des identifiants de connexion à la plate-forme de formation).

Sur la base du formulaire de demande de devis renseigné par le Client, un devis est ensuite adressé au Client par Des liens pour grandir dans un délai maximum de 7 (sept) jours ouvrés, accompagné des fiches-programmes des formations concernées.

Le devis prend en compte :

- le tarif HT de chaque formation choisie par le Client,
- le nombre d'apprenants que le Client souhaite inscrire à chaque formation,
- la durée de chaque formation choisie (durée moyenne estimée).

Tarifs : voir ARTICLE 8.

### **6.2. Contractualisation avec l'employeur dans le cas du financement de la formation par l'employeur sur fonds propres**

Lorsque l'action de formation est financée par l'employeur sur ses fonds propres, la forme de la contractualisation entre Des liens pour grandir et l'employeur est laissée par le législateur au libre choix des parties.

### **6.3 Contractualisation avec des financeurs de la formation professionnelle**

#### **6.3.1. Convention / ou Bon de commande approuvé / ou Devis approuvé**

Lorsque l'action de formation est financée sur les contributions mutualisées – Opérateurs de compétences (OPCO), Fonds d'Assurance Formation (FAF) de non-salariés, commissions paritaires interprofessionnelles régionales – ou sur fonds publics (État, Régions, Pôle emploi, Agefiph), elle peut être contractualisée par une convention de formation.

Cette convention précise notamment (art. D.6353-1 du Code du travail) :

- l'intitulé de la formation,
- l'objectif et le contenu de l'action de formation,
- les moyens prévus,
- la durée et la période de réalisation,
- les modalités de déroulement, de suivi et de sanction de l'action de formation ;
- le prix de l'action de formation et les modalités de règlement.

**Un bon de commande approuvé ou un devis approuvé** peut valoir convention de formation dans le cas des actions de formation mentionnées au 1°) de l'article L.6313-1 du Code du travail, **sous réserve** qu'il comporte les mêmes mentions obligatoires que celles devant figurer dans la convention de formation (art. L.6353- 1 de la loi du 5 septembre 2018 et D.6353-1 du Code du travail).

Si le Client souhaite poursuivre la relation, Des liens pour grandir adresse au Client un formulaire de demande de devis à compléter (voir Article 6.1).

#### **6.3.2. Demande par le Client d'une prise en charge de la formation en subrogation de paiement auprès d'un Opérateur de compétences (OPCO) : infos requises du Client en amont de la signature du devis**

Il est demandé au Client de préciser par écrit à Des liens pour grandir, lors de la demande de devis, si sa commande fera l'objet d'une demande de prise en charge en subrogation de paiement par un OPCO.

Si tel est le cas :

- Le Client devra préciser à Des liens pour grandir le nom de l'OPCO dont il dépend et ses coordonnées complètes, et s'assurer de la bonne fin de cette demande.
- Des liens pour grandir facture ses formations TTC. Il est donc demandé au Client de bien intégrer la TVA dans sa demande de prise en charge de la formation en subrogation de paiement auprès de son OPCO. Si le Client venait à ne pas inclure la TVA dans sa demande de prise en charge, Des liens pour grandir se réserve le droit de refacturer la quote-part manquante au Client.

**Note aux adhérents de l'OPCO EP souhaitant une subrogation de paiement** : prévoir une date de début de formation au plus tôt 3 semaines après avoir effectué votre demande de prise en charge à l'OPCO. Nous aurons en effet besoin d'avoir obtenu l'accord de prise en charge de l'OPCO pour exécuter et ouvrir les accès à la formation aux apprenants.

Modalités de facturation de la formation dans le cas d'une demande par le Client d'une prise en charge en subrogation de paiement : voir ARTICLE 11 – FACTURATION.

#### **6.3.3. Traçabilité et justificatifs de la réalisation de la formation auprès des OPCO**

Le paiement des frais de formation pris en charge par les OPCO (qu'il y ait, ou non, subrogation de paiement) est réalisé après exécution des actions de formation et sur transmission de pièces justificatives probantes, dont le **certificat de réalisation** (arrêté du 21 décembre 2018 relatif aux pièces nécessaires au contrôle de service fait, mentionné à l'article R6332-26 du Code du travail).

## Des liens pour grandir

851 avenue de la République

59700 Marcq-En-Baroeul

Email: manon.salin@deslienspourgrandir.fr

Tel: +33374090472



En dehors des documents de contractualisation, les OPCO peuvent demander aux employeurs ou aux prestataires d'actions concourant au développement des compétences tout document complémentaire pour s'assurer de la réalité de l'action de formation. Il appartient au Client d'informer Des liens pour grandir, en amont de la signature du devis, de tout document complémentaire éventuellement requis par son OPCO concernant la réalité de l'exécution de la formation à distance.

Suite à la contractualisation, Des liens pour grandir met à disposition le règlement intérieur à destination des apprenants (le règlement intérieur est présent au sein de l'extranet de la formation accessible par chaque apprenant).

Suite à la contractualisation, le Client s'engage sur l'honneur à ce que son profil et le profil des Utilisateurs corresponde au public défini dans la fiche descriptive du programme, à savoir: Tous professionnels de la petite enfance ou de l'enfance.

## Article 7. Adaptation des formations et modification des offres

### **Modifications ponctuelles du contenu des modules au cours d'une session en cours**

Dans un objectif d'amélioration continue, Des liens pour grandir se réserve le droit, au cours d'une session de formation en cours, d'apporter des modifications ponctuelles en fonction des remarques des apprenants et/ou de l'actualité.

### **Évolution des offres/programmes**

Dans le cadre de l'évolution de son catalogue, Des liens pour grandir se réserve le droit de modifier le(s) module(s) de formation proposé(s), tant dans leur organisation générale que dans leur nature et leur contenu, sans que ces évolutions ouvrent droit à indemnité au profit du Client.

S'il le juge nécessaire, le formateur pourra modifier les contenus des formations suivant l'actualité, la dynamique de groupe, ou le niveau des participants. Les contenus des programmes figurant sur les fiches de présentation ne sont ainsi fournis qu'à titre indicatif.

## Article 8. Prix et durée de validité des devis

### **8.1 Tarifs**

Les tarifs des formations Des liens pour grandir sont communiqués au Client par courriels suite à une demande de devis.

Les prix sont modifiables à tout moment par Des liens pour grandir sans préavis.

### **8.2 TVA**

Tous les tarifs sur les devis et factures édités par Des liens pour grandir sont indiqués en euros HT et TTC. Le taux de TVA applicable est de 20% (vingt pour cent).

En cas de demande par le Client d'une prise en charge de la formation en subrogation de paiement auprès de son OPCO – avec ou sans subrogation de paiement – il est demandé au Client de bien intégrer la TVA dans sa demande de prise en charge. Si le Client venait à ne pas inclure la TVA dans sa demande de prise en charge, Des liens pour grandir se réserve le droit de refacturer la quote-part manquante au Client.

### **8.3 Validité des devis**

Chaque demande spécifique fait l'objet d'un devis adressé au Client par Des liens pour grandir implique l'acceptation des Conditions Générales de Vente (CGV).

Le devis rappelle les services inclus dans la prestation (voir ARTICLE 3.1). et précise le tarif correspondant à l'offre demandée par le Client.

La durée de validité du devis adressé au Client est de 1 (un) mois à compter de la date indiquée sur le devis.

La signature du devis par le Client, précédé de la mention « Bon pour accord et exécution du devis », vaut acceptation des éléments le constituant, y compris les présentes CGV, et formalise la commande, qui devient alors ferme et définitive.

## Article 9. Délai d'accès à la formation

### **9.1 Délai d'accès à la formation dans le cas d'un financement de la formation sur fonds propres**

Dans le cas où le Client finance la/les formation(s) de ses Utilisateurs sur fonds propres, le délai d'accès des Utilisateurs et des apprenants à la formation en présentielle ou à la plate-forme de formation est estimé à 4 ( quatre) semaines ouvrés à compter de la réception du devis validé, et

## Des liens pour grandir

851 avenue de la République

59700 Marcq-En-Baroeul

Email: manon.salin@deslienspourgrandir.fr

Tel: +33374090472



sous réserve de la réception d'une liste complète et vérifiée des e-mails des Utilisateurs devant recevoir une invitation personnelle à se connecter à la plate-forme (Réfèrent formation et apprenants).

### **9.2 Délai d'accès à la formation en cas de demande par le Client d'une prise en charge de la formation en subrogation de paiement auprès de son OPCO**

En cas de demande par le Client d'une prise en charge de la formation en subrogation de paiement auprès de son OPCO (voir ARTICLE 6.3.2), Des liens pour grandir attend l'envoi par le Client de l'accord de prise en charge de l'OPCO. Cet accord est requis pour toute facturation de Des liens pour grandir à l'OPCO. Dans le cas contraire, le processus de subrogation est annulé. La réception de cet accord permet également à Des liens pour grandir de pouvoir paramétrer l'envoi des invitations aux Utilisateurs du Client. Dans le cas où le Client souhaite financer la/les formation(s) de ses Utilisateurs via paiement par subrogation, le délai d'accès des Utilisateurs à la plate-forme de formation s'échelonne entre 3 (trois) semaines et 2 (deux) mois environ à compter de la réception du devis validé, en fonction du délai de réception par Des liens pour grandir du devis signé par le Client d'une part et du délai de réception de l'accord de paiement par subrogation de l'OPCO d'autre part. En outre, pour ne pas retarder le processus d'accès de ses Utilisateurs à la plate-forme, le Client doit s'assurer de transmettre à Des liens pour grandir une liste complète et vérifiée des e-mails des Utilisateurs devant recevoir une invitation personnelle à se connecter à la plate-forme (Réfèrent formation et apprenants).

### **9.3 Commande du Client avec demande de financement par l'OPCO sans possibilité de subrogation de paiement**

Dans le cas où le Client finance la/les formation(s) de ses Utilisateurs sur fonds propres, le délai d'accès des Utilisateurs et des apprenants à la formation en présentielle ou à la plate-forme de formation est estimé à 4 ( quatre) semaines ouvrés à compter de la réception du devis validé, et sous réserve de la réception d'une liste complète et vérifiée des e-mails des Utilisateurs devant recevoir une invitation personnelle à se connecter à la plate-forme (Réfèrent formation et apprenants).

## Article 10. Communication des identifiants de connexion à la plate-forme de formation

À réception du devis signé par le Client, Des liens pour grandir paramètre dans la plate-forme de formation l'envoi au Client, par e-mail, d'une invitation à rejoindre son Espace Entreprise sur cette plate-forme. Le Client n'est pas contraint d'utiliser cet Espace Entreprise. S'il le souhaite toute la communication et transmission d'éléments pourra s'exécuter par des échanges de courriels.

Lorsque l'Utilisateur se connecte pour la première fois à la plate-forme à partir de l'e-mail d'invitation reçu, il est invité :

- à accepter les [Conditions générales d'utilisation de Digiforma](#).
- à Consulter la politique de confidentialité des données, en annexe de ce document

Les identifiants de connexion de l'Utilisateur à la plate-forme de formation sont :

- l'adresse e-mail initialement communiquée à Des liens pour grandir par le Client pour le paramétrage du compte de l'Utilisateur.

En cas de non-réception de l'invitation, il est recommandé à l'Utilisateur de vérifier qu'il ne figure pas dans ses spams / messages indésirables ; si cette non-réception se confirme (ex. : erreur d'adresse dans le fichier e-mails des Utilisateurs transmis par le Client à Des liens pour grandir), le Client et/ou l'Utilisateur avertiront Des liens pour grandir de la nécessité de renvoyer l'invitation sur un e-mail approprié.

## Article 11. Modalités de déroulement

Pour les formations en présentiel s'effectuant sur site, il est demandé au client de mettre à disposition du formateur tous les éléments permettant aux apprenants de suivre la formation dans de bonnes conditions : Pièce(s)/salle(s) de formation suffisamment grande pour accueillir les apprenants, tableau ou mur vierge de tout affichage, vidéo-projecteur si le client en dispose, rallonge électrique/multi-prises, tables/chaises ou tout autre élément permettant aux apprenants d'être correctement installés.

Le client dressera la liste du matériel et des éléments mobiliers qu'il met à disposition et la transmettra à l'Organisme de formation impérativement une semaine avant le démarrage de la session de formation.

Pour les formations en distanciel (E-learning), il est demandé au client de mettre à disposition de l'apprenant un ordinateur avec une connexion internet.

Pour les formations en distanciel (Classe virtuelle) en Intra ou en Inter, elles sont effectuées en synchrone, c'est-à-dire en direct, sur le même principe qu'une formation en présentiel, avec des échanges avec la formatrice/le formateur et les autres participants, et avec projection sur

## Des liens pour grandir

851 avenue de la République

59700 Marcq-En-Baroeul

Email: manon.salin@deslienspourgrandir.fr

Tel: +33374090472



écran partagé du support pédagogique. Il est demandé au client de mettre à disposition de l'apprenant un ordinateur avec une connexion internet, une webcam, un micro. Il est demandé particulièrement à l'apprenant de tester le micro et la vidéo avant le démarrage de la session, puis d'indiquer son prénom pour faciliter les échanges avec le formateur. Il est demandé de se connecter 10 minutes avant l'heure de début de la formation.

Le client s'engage à ne pas prévoir d'activité ou temps de réunion durant la session de formation et ses temps de pause.

**Pour toutes les formations:** L'émargement se fera en ligne via le smartphone de chaque apprenant ou des feuilles de présence seront signées par les apprenants et le(s) formateur(s) par demi-journée de formation ou journée de formation, l'objectif étant de justifier la réalisation de la Formation.

L'appréciation des résultats se fera à travers la mise en œuvre QCM et/ou grilles d'évaluation et/ou travaux pratiques et/ou fiches d'évaluation et/ou mises en situation et/ou autre.

## Article 12. Processus de facturation

### **12.1 Financement de la formation par l'employeur sur fonds propres**

Suite à une formation en présentiel ou en classe virtuelle synchrone, la facture est envoyée par courriel les jours suivant l'exécution de la Commande.

Pour les formations digitales, le mois suivant l'envoi aux Utilisateurs par e-mail des invitations personnelles à se connecter, Des liens pour grandir adresse au Client une facture par e-mail. Un envoi de la facture par voie postale est également possible, sur demande du Client dont les frais de port seront pris en charge par Des liens pour grandir.

### **12.2 Subrogation de paiement auprès d'un opérateur de compétences (OPCO)**

En cas de prise en charge du paiement par un OPCO, il appartient au Client :

- de faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande ;
- de l'indiquer explicitement lors de sa demande d'inscription en y indiquant les coordonnées complètes de l'OPCO ;
- de transmettre à Des liens pour grandir l'accord de prise en charge avant la date de début de la formation ;
- de s'assurer de la bonne fin du paiement à Des liens pour grandir par l'OPCO.

Des liens pour grandir pourra adresser la facture et les éléments liés à la formation directement à l'OPCO, à condition de recevoir de la part du client un accord de prise en charge avant la date de début de la prestation de formation (voir ARTICLE 6 – MODALITÉS DE COMMANDE ET DE CONTRACTUALISATION) et que Des liens pour grandir accepte ce mode de facturation, notamment si le financeur du Client n'est pas un organisme avec lequel Des liens pour grandir a déjà travaillé.

En cas de prise en charge partielle par l'OPCO, la différence sera directement facturée par Des liens pour grandir au Client.

Des liens pour grandir se réserve la possibilité de facturer la totalité des frais de formation au Client dans les cas suivants :

- si l'accord de prise en charge de l'OPCO ne parvient pas à Des liens pour grandir avant l'exécution de la Commande ou l'envoi des invitations au Client pour les formations digitales,
- si la prise en charge n'était pas ou partiellement pas accordée,
- en cas de non-règlement par l'OPCO, quelle qu'en soit la cause.

Toute formation digitale ayant fait l'objet d'un envoi d'accès à l'Utilisateur par e-mail depuis la plate-forme est considérée comme commencée et sera due dans son intégralité.

## Article 13. Gestion des annulations d'inscription, abandons de formation et des absences

L'inscription est considérée comme définitive à réception du devis accepté et signé par le Client.

### **Pour nos prestations en présentiel (formation en intra, journée pédagogique...) :**

Toute annulation ou report d'une formation à l'initiative du Client devra être communiquée par écrit à Des liens pour grandir dans les conditions qui suivent :

- moins quinze (15) jours calendaires avant le début de la prestation : 100% du montant de la formation restera immédiatement exigible à titre d'indemnité forfaitaire.



## Des liens pour grandir

851 avenue de la République

59700 Marcq-En-Baroeul

Email: [manon.salin@deslienspourgrandir.fr](mailto:manon.salin@deslienspourgrandir.fr)

Tel: +33374090472



- entre 1 mois et quinze (15) jours calendaires avant le début de la prestation : 70% du montant de la formation restera immédiatement exigible à titre d'indemnité forfaitaire.
- entre la signature du devis et 1 mois avant le début de la prestation : 50% du montant de la formation restera immédiatement exigible à titre d'indemnité forfaitaire.

### **Pour les classes virtuelles :**

*\* réalisées en intra pour une équipe :*

Après la signature de son devis, le commanditaire est contacté par e-mail pour choisir la date de sa/ses classes virtuelles. Sans réponse de sa part à ce premier mail, il est relancé une seconde fois par e-mail et peut reprendre contact avec Des liens pour grandir à tout moment pendant la durée indiquée sur son devis pour réaliser cette classe virtuelle. Passé ce délai, la classe virtuelle sera considérée comme annulée.

*\* organisées en inter, ouvertes à toute structure (date fixées par Des liens pour grandir) :*

Une fois le participant inscrit sur une date donnée, le report sur une date ultérieure est possible une seule fois, sous réserve d'en faire la demande à Des liens pour grandir au moins 3 (trois) semaines calendaires avant la date définie et sous réserve qu'il reste de la place sur la session ultérieure souhaitée. Dans le cas où ces conditions ne seraient pas respectées, l'organisme de formation n'est nullement tenu de proposer une inscription sur une autre session.

Dans les deux cas exposés ci-dessus: en cas d'inexécution de la part de l'Organisme de formation, il ne pourra être tenue responsable à l'égard du Client de l'inexécution de ses obligations résultant d'un évènement fortuit ou de force majeure.

Sont ici considérés comme cas fortuit ou de force majeure, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence: la maladie, l'accident d'un intervenant, les grèves ou conflits sociaux externes à l'Organisme de formation, les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, de l'approvisionnement en énergie, ou des transports de tout type, la pandémie, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de l'Organisme de formation.

En cas d'annulation de la part de l'Organisme de formation, il s'engage à proposer trois dates de report au Bénéficiaire, dans un délai 6 mois.

En cas de réalisation partielle par l'Organisme de formation, il s'engage à proposer trois dates de pour l'exécution de la formation à finaliser, au Client, dans un délai 6 mois.

La gestion des absences lors des sessions de formation est un sujet central puisque l'assiduité et l'implication de l'apprenant sont avant tout les clés de la réussite de la formation. Toute absence d'apprenant à la formation sera facturée à 100% au Bénéficiaire. Cette somme ne pourra pas faire l'objet d'un financement par fonds publics ou paritaires.

L'organisme de formation pourra accepter de ne pas réaliser de facturation au Client uniquement dans le cadre d'une prise en charge par un OPCO, l'absence de l'apprenant donnant lieu au remplacement de l'absent par un autre collaborateur ou à l'inscription de l'absent sur une autre session de formation (pour les formations ayant lieu en INTER) si cela est possible, et avec un délai de prévenance minimum de 2 semaines.

### **Pour nos parcours de formation distanciels en e-learning :**

Toute annulation d'inscription du fait du Client doit être signalée par e-mail ([pole.formation@deslienspourgrandir.fr](mailto:pole.formation@deslienspourgrandir.fr)) au plus tard dans les 3 (trois) jours ouvrés suivant l'acceptation du devis, et impérativement avant l'envoi de l'invitation à se connecter à la plate-forme. Des liens pour grandir se réserve alors le droit de facturer des frais de dossiers à hauteur de 15 € (quinze euros) TTC par Utilisateur.

Le prix de toute formation commencée est dû en totalité. Le Client devra s'acquitter au bénéfice de Des liens pour grandir du montant total de la formation. Les sommes versées par le Client à Des liens pour grandir en cas d'abandon ou de non-réalisation d'une formation commencée ne pourront être imputées par le Client au titre de sa participation au financement de la formation professionnelle continue.

Le report d'une prestation peut donner lieu à facturation des indemnités d'annulation à hauteur de 50% du devis (ou de la convention) signé(e) sous réserve d'un engagement écrit du client sur la session suivante et à réception de la convention signée et portant cachet commercial dans un délai maximum de 8 jours.

## Article 14. Modalités de règlement

Le règlement des factures peut être effectué par virement bancaire ou par chèque à l'ordre de Des liens pour grandir en indiquant le numéro de facture.

Les factures sont payables en euros, à 30 (trente) jours date de facture, sans escompte.

Toute somme non payée à échéance entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'application de pénalités prévues par le texte (Article L 441-6 du code du commerce) au taux de refinancement de la BCE majoré de 10 points. Pour les professionnels, en cas d'absence de paiement à l'échéance, une indemnité forfaitaire de 40 euros, non soumise à TVA, sera imputée pour frais de recouvrement et cela

## Des liens pour grandir

851 avenue de la République

59700 Marcq-En-Baroeul

Email: manon.salin@deslienspourgrandir.fr

Tel: +33374090472



indépendamment des pénalités légales. Une clause dite pénale de 10 % avec un montant minimum de 250€ sera appliquée en sus des frais de recouvrement de 40 € et des pénalités légales s'il était nécessaire de faire appel à un tiers extérieur pour obtenir le paiement. Aucun escompte ne sera accepté, même en cas de paiement anticipé. Ces clauses étant contractuelles priment sur les clauses du demandeurs. Des liens pour grandir aura la faculté d'obtenir le règlement par voie contentieuse aux frais du Client sans préjudice des autres dommages et intérêts qui pourraient être dus à Des liens pour grandir.

Concernant le règlement via **CHORUS PRO**:

Des liens pour grandir déposera la facture sur Chorus Pro après l'exécution de la session de formation. Il joindra en annexes : Le bon de commande, le devis signé ou la convention de formation professionnelle signée, les certificats de réalisations des apprenants, le rapport d'émargements ou l'attestation d'assiduité des apprenants.

De plus, en cas de non-paiement par le Client des sommes dues à échéance après mise en demeure de payer restée sans effet au-delà d'un délai de quinze (15) jours, Des liens pour grandir se réserve le droit de suspendre l'accès du Client à la formation, pour les participations en cours ou à venir, à effet immédiat après l'en avoir avisé par tous moyens. Les Parties conviennent que la suspension des services entraînera l'exigibilité immédiate de toutes les sommes facturées par Des liens pour grandir au Client. Seul le règlement intégral des sommes dues par le Client permettra au Client de retrouver l'usage de ses accès et de bénéficier à nouveau des services.

## Article 15. Communications promotionnelles

Des liens pour grandir est autorisé, sauf avis contraire du Client, à citer sur son site internet, les réseaux sociaux et/ou sur ses catalogues, à titre de référence, le nom de ses Clients et la nature de la prestation de formation digitale réalisée.

## Article 16 Droits de propriété intellectuelle

### **16.1. Propriété intellectuelle des contenus des formations présentielles**

Les ressources pédagogiques sont protégées par le Code de la propriété intellectuelle et ne peuvent être utilisées que pour un strict usage individuel. Le Client (commanditaire des formations, apprenant) s'interdit d'utiliser le contenu des formations pour former d'autres personnes que ses propres Utilisateurs et engage sa responsabilité sur le fondement des articles L. 122-4 et L. 335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle en cas de cession ou de communication des contenus non autorisée. Toute reproduction, représentation, modification, publication, transmission, dénaturation totale ou partielle des contenus de formation sont strictement interdites et ce, quels que soient le procédé et le support utilisés. Tous les documents, éléments techniques, écrits ou réalisés par Des liens pour grandir restent sa propriété pleine et entière et ne peuvent être diffusés à d'autres fins que celles liées à la session de formation. Le formateur dispose d'une propriété intellectuelle et/ou artistique sur le contenu spécifique qu'il apportera durant la formation, à l'exception du contenu dont Des liens pour grandir est propriétaire.

### **16.2. Propriété intellectuelle des formations digitales**

Des liens pour grandir est seul titulaire des droits de propriété intellectuelle de l'ensemble des formations qu'il propose à ses Clients sur la plateforme, c'est-à-dire de l'ensemble des contenus et supports pédagogiques qu'elle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale...). À cet effet, la scénarisation des formations et l'ensemble des ressources de formation et d'évaluation présentes et à venir, quelle qu'en soit la forme (fiches html, documents PDF, ressources animées, médias audio et vidéo, quiz corrigés et commentés ou tout autre document pouvant être mis en place à terme et servant de support pédagogique...) et quels que soient leurs modalités de consultation (consultation en ligne et/ou téléchargement et/ou impression...), proposés par Des liens pour grandir pour assurer ses formations, demeurent la propriété exclusive de Des liens pour grandir. À ce titre, ils ne peuvent faire l'objet d'aucune utilisation, transformation, reproduction, exploitation non expressément autorisée aux Clients et à leurs Utilisateurs sans accord express de Des liens pour grandir.

En particulier, le Client s'interdit d'utiliser le contenu des formations pour former d'autres personnes que ses propres Utilisateurs et engage sa responsabilité sur le fondement des articles L. 122-4 et L. 335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle en cas de cession ou de communication des contenus non autorisée. Toute reproduction, représentation, modification, publication, transmission, dénaturation totale ou partielle des contenus de formation, en ce compris le(s) module(s) e-learning, sont strictement interdites et ce, quels que soient le procédé et le support utilisés.

### **16.3. Propriété intellectuelle des contenus du site de présentation des formations**

## Des liens pour grandir

851 avenue de la République

59700 Marcq-En-Baroeul

Email: [manon.salin@deslienspourgrandir.fr](mailto:manon.salin@deslienspourgrandir.fr)

Tel: +33374090472



De la même manière, tous les textes, illustrations et images reproduits sur le site de Des liens pour grandir sont protégés par le code de la propriété intellectuelle et pour le monde entier. À ce titre, et conformément aux dispositions du code de la propriété intellectuelle, seule l'utilisation pour un usage privé, réduit au cercle de famille, et la reproduction (impression, téléchargement) pour un usage strictement personnel sont autorisés. Toute autre utilisation d'éléments de ce site, y compris dans des buts autres que ceux susmentionnés, la modification, la diffusion, ou la republication, à défaut d'autorisation préalable et écrite de Des liens pour grandir, est strictement interdite et est constitutive de contrefaçon, sanctionnée par le code de la propriété intellectuelle. Toute reproduction totale ou partielle du catalogue des formations de Des liens pour grandir, quelle qu'en soit le support de consultation (digital, imprimé) est strictement interdite.

### **16.4. Propriété intellectuelle et fouille de textes et de données**

La structure du site Des liens pour grandir ainsi que l'ensemble des contenus diffusés sur ce site sont protégés par la législation relative à la propriété intellectuelle.

Les photographies, illustrations, dessins ou tout autre graphique, documents, les signes, signaux, écrits, images, sons ou messages de toute nature figurant sur ce site (ci-après « les Contenus ») ne peuvent faire l'objet d'aucune reproduction ou représentation sans l'autorisation préalable expresse et écrite de Des liens pour grandir.

## Article 17. Engagements et limitations de responsabilité

Le prestataire de Des liens pour grandir, Digiforma, met en œuvre tous les moyens dont il dispose pour assurer l'accessibilité et le bon déroulement des services proposés via la plate-forme, mais ne peut garantir que l'accès à ces services soit disponible en permanence, compte-tenu des aléas liés à l'utilisation de l'Internet et des moyens de télécommunications.

Des liens pour grandir (ou son prestataire) se réserve le droit d'interrompre temporairement les services en cas de problème technique endommageant leur accessibilité, leur qualité et leur bon fonctionnement, dans le but de mettre fin à ces problèmes et sans que Des liens pour grandir soit tenu de réparer le préjudice éventuellement subi par l'Utilisateur et/ou le Client.

L'Utilisateur sera tenu informé sur le site de l'indisponibilité de la plate-forme.

Des liens pour grandir ne peut en tout état de cause être tenue responsable de dysfonctionnements ou d'interruptions de la plate-forme en cas de force majeure c'est-à-dire en cas d'évènements extérieurs à Des liens pour grandir, qu'elle n'aurait pas pu prévoir et surmonter.

Des liens pour grandir ne peut également être tenue responsable des interruptions et des altérations notamment de la qualité, de la rapidité de la plate-forme liés aux incidents de connexion du réseau Internet, qu'elles qu'en soient leur nature et leur durée.

De la même manière, Des liens pour grandir ne peut être responsable des détériorations ou de mauvais fonctionnements qui impacteraient l'équipement informatique de l'Utilisateur.

## Article 18. Traitement des données personnelles de l'utilisateur

Les données personnelles des Utilisateurs sont collectées par le Client, alors désigné comme responsable du traitement et sont utilisées dans le cadre strict de l'inscription, de l'exécution et du suivi de sa formation par les services de Des liens pour grandir, son prestataire technique, en charge du traitement.

Des liens pour grandir, désigné comme sous-traitant, utilise les données personnelles transmises par le Client aux fins de fournir les prestations. Des liens pour grandir se conforme à la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée et au Règlement Européen pour la protection des données personnelles n°2016/679 du 27 avril 2016.

Ces données sont nécessaires à l'exécution de la formation. Elles sont conservées par Des liens pour grandir pour la durée légale de prescription des contrôles administratif et financier applicables aux actions de formation. Pour plus d'informations sur la durée de conservation des données personnelles confiées à Des liens pour grandir, veuillez consulter notre Politique de protection des données personnelles en annexe de ce document.

En application de la réglementation sur la protection des données à caractère personnel, l'Utilisateur bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de limitation du traitement ainsi qu'un droit d'opposition et de portabilité de ses données si cela est applicable, qui peut être exercé en s'adressant aux sous-traitants à qui le Client a confié les données personnelles de ses Utilisateurs :

– Des liens pour grandir, 851 AVENUE DE LA REPULIQUE, 59700, MARCQ EN BAROEUL, [pole.formation@deslienspourgrandir.fr](mailto:pole.formation@deslienspourgrandir.fr)

En tant que responsable de traitement du fichier de son personnel, le Client s'engage à informer chaque Utilisateur que des données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées par Des liens pour grandir aux fins de réalisation et de suivi de la formation dans les conditions définies ci-avant.

Pour plus d'informations, veuillez consulter notre Charte données personnelles et notre Charte cookies disponibles sur le site.

## Des liens pour grandir

851 avenue de la République

59700 Marcq-En-Baroeul

Email: [manon.salin@deslienspourgrandir.fr](mailto:manon.salin@deslienspourgrandir.fr)

Tel: +33374090472



## Article 19. Procédure de réclamation

### 19.1 Non-conformité ou anomalies constatées par le Client sur le(s) module(s) e-learning

Toute réclamation portant sur une non-conformité ou une anomalie du ou des module(s) livré(s) empêchant le bon déroulement de la formation par l'Utilisateur et ne permettant pas d'atteindre les objectifs pédagogiques de la formation tels qu'énoncés dans la description de la formation doit être formulée par écrit à l'adresse [pole.formation@deslienspourgrandir.fr](mailto:pole.formation@deslienspourgrandir.fr) dans les 8 (huit) jours suivant l'envoi aux Utilisateurs des invitations à se connecter à la plate-forme de formation. Il appartiendra au Client de fournir toute justification nécessaire.

### 19.2 Signalement de difficultés, aléas ou réclamations (prestation en présentiel, classe virtuelle)

Tout Utilisateur qui rencontre des difficultés ou des aléas au cours de la prestation de formation peut la signaler de manière précise par écrit à l'adresse [pole.formation@deslienspourgrandir.fr](mailto:pole.formation@deslienspourgrandir.fr).

Les réclamations sont également à adresser par e-mail à [pole.formation@deslienspourgrandir.fr](mailto:pole.formation@deslienspourgrandir.fr). La réclamation est entendue comme toute action visant à faire respecter un droit ou à demander une chose due. Délai de traitement des réclamations : sous 2 (deux) jours ouvrés en moyenne.

### 19.3. Évaluation de la formation

Dans un objectif d'amélioration continu des formations dispensées par Des liens pour grandir, tout Client ou tout Utilisateur peut également faire remonter les difficultés rencontrées en répondant au questionnaire d'évaluation accessible à l'issue de chaque prestation.

## Article 20. Législation applicable

Les présentes CGV sont exclusivement régies par le droit français.

En cas de litige, notamment sur l'interprétation ou l'exécution des présentes, il est convenu que les Parties se concerteront afin de parvenir à un accord amiable. À cet effet, Des liens pour grandir est à votre disposition et joignable par email : [pole.formation@deslienspourgrandir.fr](mailto:pole.formation@deslienspourgrandir.fr).

À défaut d'accord amiable direct avec Des liens pour grandir, nous vous informons que vous pourrez faire appel gratuitement à un Médiateur externe. En cas d'échec de la Médiation, le litige pourra être porté devant les tribunaux compétents.

## Article 21. Intégralité de l'accord

Les présentes CGV/CGU représentent l'intégralité de l'accord passé entre le Client et Des liens pour grandir relativement à leur objet.

Des liens pour grandir invite le Client à conserver une impression sur papier des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation, ainsi que tout autre document envoyé par Des liens pour grandir dans le cadre de sa commande.

# Des liens pour grandir

851 avenue de la République

59700 Marcq-En-Baroeul

Email: manon.salin@deslienspourgrandir.fr

Tel: +33374090472



## Annexe 2 : Politique de protection des données personnelles

Chez Des liens pour grandir, la protection de vos données personnelles est une priorité.

Dans le cadre des actions de formation que nous réalisons, nous sommes amenés à recueillir des données à caractère personnel vous concernant.

Le but de cette politique est de vous informer sur les modalités selon lesquelles nous traitons ces données en conformité avec le Règlement (UE) 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 (ci-après le « **RGPD** »).

### 1. Qui est le responsable de traitement ?

Le responsable de traitement est la société Des liens pour grandir, Société à responsabilité limitée (SARL), immatriculée au RCS de HAUTS DE FRANCE sous le n° 910631084 et dont le siège social est situé au 851 avenue de la République 59700 Marcq-En-Baroeul .

### 2. Quelles données collectons-nous ?

Une donnée à caractère personnel est une donnée qui permet d'identifier un individu directement ou par recoupement avec d'autres données.

Nous collectons des données qui relèvent des catégories suivantes :

- **Des données d'identification** (notamment vos nom, prénoms, adresse email et postale, numéro de téléphone) ;
- **Des données de connexion** (notamment votre adresse IP et log de connexion) ;
- **Des données relatives à votre vie professionnelle** (notamment vos diplômes, votre profession) ;
- **Des données issues des emails que vous avez échangés avec nos équipes** (par exemple : le contenu des emails, leurs dates) ;
- **Des données économiques et financières** (par exemple : RIB, données relatives à vos cartes bancaires).

Les données obligatoires sont indiquées lorsque vous nous fournissez vos données. Elles sont signalées par un astérisque et sont nécessaires pour réaliser nos actions de formation.

### 3. Sur quelles bases légales, pour quelles finalités et pendant combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?

Finalités	Bases légales	Durées de conservation
Fournir nos services de formation en présentiel (...)	Exécution d'un contrat que vous avez souscrit	Les données sont conservées en base active pendant toute la durée de la relation contractuelle et augmentée d'un délai de 3 ans à compter de cette

## Des liens pour grandir

851 avenue de la République

59700 Marcq-En-Baroeul

Email: manon.salin@deslienspourgrandir.fr

Tel: +33374090472



		<p>dernière, à des fins de prospection. En outre, vos données sont archivées pendant 5 ans à compter de la fin de la relation commerciale à des fins probatoires, en archivage intermédiaire.</p>
<p>Fournir nos services de formations disponibles via notre plateforme e-learning (formations en direct et en replay)</p>	<p>Exécution d'un contrat que vous avez souscrit</p>	<p>Les données sont conservées en base active pendant toute la durée de la relation contractuelle et augmentée d'un délai de 3 ans à compter de cette dernière, à des fins de prospection. En outre, vos données sont archivées pendant 5 ans à compter de la fin de la relation commerciale à des fins probatoires, en archivage</p>

## Des liens pour grandir

851 avenue de la République

59700 Marcq-En-Baroeul

Email: manon.salin@deslienspourgrandir.fr

Tel: +33374090472



		intermédiaire.
Procéder au paiement des formations en ligne, effectuer les opérations relatives à la gestion des clients concernant les contrats, factures et suivi de la relation avec les clients	Exécution d'un contrat que vous avez souscrit	Les données sont conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle et augmentée d'un délai de 3 ans à compter de la fin de cette dernière. En outre, vos données (à l'exception de vos coordonnées bancaires) sont archivées à des fins probatoires pendant une durée de 5 ans. Concernant les données relatives à votre carte bancaire, elles sont conservées par notre prestataire de service de paiement (*). Les données relatives au cryptogramme visuel ou

## Des liens pour grandir

851 avenue de la République

59700 Marcq-En-Baroeul

Email: manon.salin@deslienspourgrandir.fr

Tel: +33374090472



		CVV2, inscrit sur votre carte bancaire, ne sont pas stockées.
Constituer un fichier de clients	Notre intérêt légitime à développer et promouvoir notre activité	Les données sont conservées pendant toute la durée de la relation commerciale et sont supprimées à l'expiration d'un délai de 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale.
Adresser des newsletters, sollicitations et messages promotionnels	Notre intérêt légitime à développer et promouvoir notre activité	Les données sont conservées pendant 3 ans à compter de votre dernier contact.
Répondre à vos demandes d'information	Notre intérêt légitime à répondre à vos demandes	Les données sont conservées pendant le temps nécessaire au traitement de votre demande d'information et supprimées une fois la demande d'information



## Des liens pour grandir

851 avenue de la République

59700 Marcq-En-Baroeul

Email: manon.salin@deslienspourgrandir.fr

Tel: +33374090472



		traitée.
Se conformer aux obligations légales applicables à notre activité	Se conformer à nos obligations légales et réglementaires	Pour les factures : les factures sont archivées pendant une durée de 10 ans.
Gérer les demandes d'exercice de droits	Se conformer à nos obligations légales et réglementaires	Si nous vous demandons un justificatif d'identité : nous le conservons seulement pendant le temps nécessaire à la vérification d'identité. Une fois la vérification effectuée, le justificatif est supprimé. Si vous exercez votre droit d'opposition à exercer de la prospection : nous conservons cette information pendant 3 ans.

#### 4. Qui sont les destinataires de vos données ?

Auront accès à vos données à caractère personnel :

(i) Le personnel de notre société ;

## Des liens pour grandir

851 avenue de la République

59700 Marcq-En-Baroeul

Email: manon.salin@deslienspourgrandir.fr

Tel: +33374090472



(ii) Nos sous-traitants : prestataire d'hébergement, logiciel de gestion des formations, prestataire d'envoi de newsletters, outil CRM ;(iii) Le cas échéant : les organismes publics et privés, exclusivement pour répondre à nos obligations légales.

### **5. Vos données sont-elles susceptibles d'être transférées hors de l'Union européenne ?**

**Vos données sont conservées et stockées pendant toute la durée des traitements sur les serveurs de la société Amazon Web Services situés dans l'Union européenne.**

Dans le cadre des outils que nous utilisons (voir article sur les destinataires concernant nos sous-traitants), vos données sont susceptibles de faire l'objet de transferts hors de l'Union européenne. Le transfert de vos données dans ce cadre est sécurisé au moyen des outils suivants : ces données sont transférées dans un pays ayant été jugé comme offrant un niveau de protection adéquat par une décision de la Commission européenne.

## Des liens pour grandir

851 avenue de la République

59700 Marcq-En-Baroeul

Email: [manon.salin@deslienspourgrandir.fr](mailto:manon.salin@deslienspourgrandir.fr)

Tel: +33374090472

