

CONDITIONS GENERALES (CG)

(ETAT AU 26.04.2019)

1. Champ d'application

Les présentes CG sont applicables à tout contrat de programme linguistique conclu entre SL&C – SUPERCOMM Langues et Communication Suisse SA sise à Genève, ses succursales LiZ AG et Sprachraum GmbH (ci-après : la Prestataire) et une entreprise cliente (ci-après : la Cliente). Le Code des obligations suisse s'applique à titre subsidiaire. Les contrats conclus avec des particuliers sont également soumis aux présentes CG, sous réserve de dispositions impératives en droit suisse.

Les présentes CG peuvent être modifiées en tout temps par la Prestataire. Elles sont valables dans leur dernière version et sont jointes à chaque contrat signé entre la Prestataire et la Cliente. Sauf stipulation contraire par écrit, la conclusion du contrat entraîne adhésion aux présentes CG.

2. Définition des programmes, lieu et durée

a. En présentiel

Les programmes de formation dispensés en présentiel sont définis de la manière suivante :

- En *Privé* : de 1 à 2 apprenants,
- En *Groupe Intra Entreprise* : de 3 à 6 apprenants de la même Cliente,
- En *Quattrissimo* : de 3 à 4 apprenants de Clientes différentes,
- En *Club* : jusqu'à 6 apprenants de Clientes différentes.

Les programmes en présentiel sont divisés en unités de 45 minutes. Une séance dispensée dans les locaux de la Prestataire ou de la Cliente dure au minimum 90 minutes.

b. À distance

Les programmes de formation dispensés à distance existent en *Privé* ou en formule *Club*.

Les programmes dispensés à distance se divisent en unités de 30 minutes.

Chacun de ces programmes de formation peut être complété par la plateforme de Digital Learning *Altair* (cf. art. 8).

3. Paiement et validité du contrat

Les programmes de formation sont payables à leur début, sous 10 jours calendaires. À la demande de la Prestataire, l'apprenant peut être tenu de présenter une preuve de paiement. Pour tout paiement par carte bancaire, une majoration de 4% sera appliquée sur le montant total de la facture. Tout envoi de rappel ou de sommation entraînera un montant forfaitaire de CHF 50.- à titre de frais administratifs. La Prestataire se réserve le droit de suspendre ou de résilier un programme si les conditions de paiement ne sont pas respectées.

Le contrat est réputé conclu lorsque la Prestataire reçoit la signature de la Cliente et le paiement relatif au programme. Le contrat n'est valable que pour la période mentionnée sur ledit contrat, aucune séance n'est exigible de la Prestataire avant ou après cette période.

4. Reports et annulations

Pour les programmes en *Privé*, toute modification du plan de formation nécessite l'accord préalable de la Prestataire et du formateur. En cas d'empêchement, l'apprenant peut demander à la Prestataire par téléphone, e-mail ou par Iskrant de reporter ou d'annuler une séance jusqu'à 16:00 CET le jour ouvrable précédant la séance. Les séances de lundi ne peuvent être reportées ou annulées valablement au-delà du vendredi précédent à 16:00 CET. Pour des raisons administratives et pédagogiques, la séance manquée devra alors être reportée à un horaire choisi dans les 2 semaines suivantes, d'entente avec le formateur et la Prestataire. Les séances reportées ne décalent pas la date de validité du contrat. Les séances manquées sans motif ou suite à une demande de report notifiée hors délai ne sont pas remboursables.

Tout programme intensif peut être reporté jusqu'à 5 jours ouvrables avant la date prévue de la première séance.

Pour les programmes de groupe (*Intra Entreprise, Quattrissimo, Club*) les séances ne peuvent être ni annulées, ni reportées, ni remboursées.

En cas de force majeure (maladie, accident etc.) du formateur, la Prestataire proposera un autre formateur pour la/les séance(s). En cas de force majeure de l'apprenant, le programme peut être provisoirement suspendu jusqu'à la fin de l'empêchement.

5. Séances de préparation

Lorsqu'un programme requiert une préparation particulière telle que la recherche et/ou l'étude de matériel spécialisé, la Prestataire facturera une séance supplémentaire toutes les 5 séances.

6. Séances dispensées le samedi

Des séances dispensées le samedi peuvent être organisées moyennant une majoration à hauteur de 25% du tarif prévu par unité dans le contrat.

7. Changement de programme

La Prestataire se réserve le droit de transférer un apprenant dans un autre groupe ou de modifier son programme pour des raisons pédagogiques. Si un tel transfert implique un changement de programme de formation (ex. : un programme en *Privé* à la place d'un programme en *Groupe*), la facturation sera adaptée à ce changement.

La composition d'un groupe peut être modifiée sur demande avec accord préalable de la Prestataire.

Le désistement d'apprenants en cours de programme ne donne droit à aucun remboursement ni réduction de prix.

8. Licences de logiciels

La Prestataire activera les licences *Altair* après réception du contrat dûment signé par la Cliente et du paiement. La validité des licences est de 3, 6 ou 12 mois dès l'ouverture du compte, selon le contrat. La Prestataire ne peut rembourser ou renoncer au prix de la licence. Le support pédagogique est assuré par le formateur uniquement pendant la durée du programme de formation.

9. Examens officiels

Les frais d'inscription aux examens officiels ne sont pas compris dans le prix des programmes de formation de SUPERCOMM. Ces frais sont à la charge de l'apprenant ou de la Cliente, qui effectuera les démarches auprès de l'organisme habilité pour s'inscrire audit examen.

10. Suspensions de programme et transferts

En cas d'impossibilité de poursuivre le programme par un apprenant, le solde des séances restantes peut être transféré à un autre collaborateur de la Cliente, avec l'accord préalable de la Prestataire et dans la limite de validité du contrat. Un montant forfaitaire de CHF 100.- à titre de frais administratifs sera alors facturé à la Cliente.

Le transfert de séances n'est pas possible pour les programmes intensifs.

11. Confidentialité et non concurrence

La Prestataire s'engage à observer la confidentialité relative à des informations pouvant être portées à sa connaissance, respectivement à la connaissance de formateurs, dans le cadre de ses relations d'affaires avec la Cliente, mais décline toute responsabilité en cas de faute légère.

La Cliente s'interdit d'engager un formateur employé par la Prestataire pendant un délai de 12 mois suivant la fin du contrat de travail du formateur.

12. Responsabilité et droit de refus de prester

La Prestataire décline toute responsabilité en cas de dommage encouru ou causé par un apprenant lors d'une séance. La Prestataire peut refuser en tout temps un apprenant troublant une séance, sans obligation de remboursement.

13. Droit applicable et for

Les présentes CG sont soumises au droit suisse. Le for pour tout litige est fixé à Genève ou au lieu de la succursale concernée.