



L'ACADÉMIE DU TOURISME

# CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE

*Mise à jour : avril 2024*

- 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'EMPLOIS, 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 l'ACADÉMIE DU TOURISME marque commerciale d'ICADÉMIE, à destination des entreprises et leurs salariés, des demandeurs d'emploi et des indépendants (ici « les Clients/Apprenants »), 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 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 l'ACADÉMIE DU TOURISME. 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.academie-tourisme.fr](http://www.academie-tourisme.fr), édité par l'organisme de formation ACADÉMIE DU TOURISME, 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, l'ACADÉMIE DU TOURISME 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 l'ACADÉMIE DU TOURISME est disponible sur son site internet, accessible à l'adresse : [www.academie-tourisme.fr](http://www.academie-tourisme.fr) (le Site).

Les descriptions de la prestation de Formation Continue (ici les « Prestations FPC ») 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 choisie. Sauf indication contraire de l'ACADÉMIE DU TOURISME, 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 ACADÉMIE DU TOURISME et doit notamment, selon les cas, satisfaire à la phase de positionnement de l'ACADÉMIE DU TOURISME et/ou à une session individuelle de recrutement.

Lorsque le Client/Apprenant réalise la Prestation FPC à titre individuel et à ses frais, il doit indiquer à l'ACADÉMIE DU TOURISME 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 l'ACADÉMIE DU TOURISME 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 l'ACADÉMIE DU TOURISME 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.

Les tarifs des formations ACADÉMIE DU TOURISME 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 / VAE par un Client/Apprenant

La préinscription d'un Client/Apprenant 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 l'ACADÉMIE DU TOURISME.

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

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

Si le Client/Apprenant souhaite financer sa Prestation FPC, y compris sa VAE, par un financement extérieur, notamment un financement de son employeur, de France Travail 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 l'ACADÉMIE DU TOURISME afin de connaître le montant de l'aide apportée par l'organisme financeur.

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

Le Client/Apprenant 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 dispensée par l'ACADÉMIE DU TOURISME.

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

À défaut, son inscription ne sera pas retenue par l'ACADÉMIE DU TOURISME.

En cas de retard de paiement par un Client/Apprenant, l'ACADÉMIE DU TOURISME enverra une première lettre de rappel au Client/Apprenant. 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, l'ACADÉMIE DU TOURISME pourra procéder au recouvrement contentieux de la créance.

À défaut de règlement, le Client/Apprenant pourra être exclu de la Prestation FPC. Toute Prestation FPC 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

Dans l'hypothèse où la Prestation FPC serait acquise par un Client/Apprenant pour le bénéfice de ses salariés, l'entreprise devra fournir à l'ACADÉMIE DU TOURISME l'accord de prise en charge par un organisme financeur (s'il existe) préalablement à toute inscription. Le Client/Apprenant s'engage à payer le solde du prix de la Prestation FPC, 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, l'ACADÉMIE DU TOURISME 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, l'ACADÉMIE DU TOURISME se réserve le droit de suspendre toute Prestation FPC du ou des salariés du Client/Apprenant. Les paiements s'effectuent selon les modalités précisées dans le contrat ou la convention.

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

Les conditions de déroulement, le descriptif et la durée de la Prestation FPC 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 ont lieu aux dates et aux conditions indiquées dans les documents contractuels ainsi que sur les plannings de cours et d'accompagnement transmis par l'ACADÉMIE DU TOURISME préalablement au commencement de la Prestation FPC. 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 l'ACADÉMIE DU TOURISME indiqué sur le contrat ou la convention ou pourra se dérouler dans les locaux du Client/Apprenant.

L'ACADÉMIE DU TOURISME 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. En cas de désistement non prévisible d'un intervenant, l'ACADÉMIE DU TOURISME s'engage à en informer, dans les meilleurs délais, les Clients/Apprenants.

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

L'ACADÉMIE DU TOURISME remettra aux Clients/Apprenants une attestation de présence établie conformément aux feuilles d'émargement signées par les Clients/Apprenants 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 s'engage à renvoyer dans les délais les informations demandées par l'ACADÉMIE DU TOURISME avant chaque session d'examen. Dans le cas contraire, le Client/Apprenant ne sera pas inscrit et l'ACADÉMIE DU TOURISME 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.

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

### 1.1 - Droit de rétractation

Dans le délai de 10 jours à compter de la signature du contrat, le Client/Apprenant, personne physique achetant la Prestation FPC 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 serait acquise à distance, le délai de rétractation est porté à 14 jours.

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

Toute annulation ou résiliation d'une Prestation FPC 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, au cours de l'année par le Client/Apprenant 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, sauf mentions spécifiques précisées dans les Conditions Particulières de Vente.

L'annulation d'inscription à une Prestation FPC, pour un motif de cas de force majeure donnera lieu à une facturation Prorata Temporis et l'ACADÉMIE DU TOURISME n'appliquera pas de frais d'annulation.

Dans l'hypothèse où le Client/Apprenant mobiliserait son compte personnel de formation pour financer sa Prestation FPC, les conditions d'annulation de la Prestation FPC 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 l'ACADÉMIE DU TOURISME

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

## **Article 8 : OBLIGATIONS DE L'ACADÉMIE DU TOURISME**

L'ACADÉMIE DU TOURISME s'engage à réaliser toutes les actions prévues et indiquées dans la description de la Prestation FPC choisie par le Client/Apprenant et à dispenser les actions de formation telles qu'indiquées dans le programme de Formation Continue choisie par le Client/Apprenant.

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

L'ACADÉMIE DU TOURISME informera le Client/Apprenant des diplômes, titres ou références des personnes chargées de la Prestation FPC mise en œuvre.

L'ACADÉMIE DU TOURISME s'engage à assurer les conditions d'accès aux examens de certification. Il est expressément entendu que l'ACADÉMIE DU TOURISME est tenue à une obligation de moyen quant à la réussite de la certification par le Client/Apprenant.

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

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

Le Client/Apprenant s'engage à payer le prix de la Prestation FPC dans les délais et selon l'échéancier convenu avec l'ACADÉMIE DU TOURISME.

L'inscription du Client/Apprenant implique l'acceptation pleine et entière du règlement intérieur et de la charte de l'ACADÉMIE DU TOURISME.

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. L'ACADÉMIE DU TOURISME se réserve le droit de supprimer l'accès à tout Client/Apprenant ayant enfreint ces règles.

Le Client/Apprenant s'engage à ne pas porter atteinte, par son comportement et l'ensemble de ses agissements, à l'image de l'ACADÉMIE DU TOURISME. Le Client/Apprenant s'engage à respecter l'ensemble des moyens mis à sa disposition, qu'il s'agisse des moyens matériels ou personnels.  
Le Client/Apprenant s'engage à souscrire à une assurance responsabilité civile

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

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

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

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

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

Le Site, les plateformes LMS de l'ACADÉMIE DU TOURISME et l'ensemble des supports de cours, ressources pédagogiques ou tout autre document permettant le suivi des Prestation FPC dispensées par l'ACADÉMIE DU TOURISME 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.

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

#### **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 l'ACADÉMIE DU TOURISME 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 est informé qu'il a la possibilité de recourir à la médiation, conformément à l'article L. 612-1 du Code de la Consommation. L'ACADÉMIE DU TOURISME transmettra au Client/Apprenant 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 est importante pour l'ACADÉMIE DU TOURISME. Les Clients/Apprenants trouveront dans la politique de confidentialité les règles que l'ACADÉMIE DU TOURISME applique lors de la collecte et de l'utilisation des informations permettant d'identifier, directement ou indirectement, un Client/Apprenant (les « Données à Caractère Personnel »).

En s'inscrivant à un test d'admission ou à une Prestation FPC de l'ACADÉMIE DU TOURISME, le Client/Apprenant 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. Si les modifications de la Politique de Confidentialité concernent des éléments pour lesquels le consentement du Client/Apprenant avait été requis, l'ACADÉMIE DU TOURISME en informera le Client/Apprenant afin d'obtenir son consentement de nouveau.

L'ACADÉMIE DU TOURISME est le responsable du traitement des Données à Caractère Personnel des Clients/Apprenants.

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 »).

L'ACADÉMIE DU TOURISME s'engage à recueillir et traiter les Données à Caractère Personnel des Clients/Apprenants de façon loyale, licite et en respectant leurs droits.

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

- Permettre au Client/Apprenant de s'inscrire à un test d'admission à l'ACADÉMIE DU TOURISME et à une Prestation FPC, dans l'hypothèse où le Client/Apprenant serait admis à la Prestation FPC (base légale : mesures précontractuelles prises à la demande du Client/Apprenant et contrat)
- Organiser le programme de la Prestation FPC et les sessions d'examens (base légale : intérêt légitime)
- Mettre à la disposition des Clients/Apprenants les contenus et supports pédagogiques, des informations administratives relatives à la Prestation FPC, aux enseignements et au fonctionnement de l'ACADÉMIE DU TOURISME (base légale : contrat conclu entre l'ACADÉMIE DU TOURISME et le Client/Apprenant)
- Organiser, le cas échéant, des « Job Dating » dans le cadre de la Prestation FPC (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, l'ACADÉMIE DU TOURISME 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 doit fournir de manière exacte, sincère et véritable ses Données à Caractère Personnel.

L'ACADÉMIE DU TOURISME pourra collecter les noms, prénoms et coordonnées des représentants légaux du Client Entreprise.

L'ACADÉMIE DU TOURISME 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 l'ACADÉMIE DU TOURISME sont soumis au secret professionnel et respectent la plus stricte confidentialité des informations communiquées.

Le client reconnaît qu'en raison de sa relation avec l'ACADÉMIE DU TOURISME, 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 l'ACADÉMIE DU TOURISME 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 l'ACADÉMIE DU TOURISME confirment qu'ils prendront toutes les mesures appropriées pour protéger la confidentialité de ces informations. L'ACADÉMIE DU TOURISME n'effectue jamais de mailing pour le compte d'un tiers.

L'ACADÉMIE DU TOURISME 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.

L'ACADÉMIE DU TOURISME 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 ACADÉMIE DU TOURISME, formateurs...). L'ACADÉMIE DU TOURISME 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.

L'ACADÉMIE DU TOURISME peut être amenée à transmettre certaines informations personnelles au Certificateur en charge de délivrer son label Qualité réglementaire.

Les Clients/Apprenants 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 peuvent également demander à l'ACADÉMIE DU TOURISME 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 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 : L'ACADÉMIE DU TOURISME - 60 av. Joseph Raynaud - 83140 SIX FOURS LES PLAGES
- Par e-mail : [contact@academie-tourisme.fr](mailto:contact@academie-tourisme.fr)
- Par téléphone : 04 89 33 15 00

Conformément à la Règlementation Applicable, l'ACADÉMIE DU TOURISME 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 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 à distance (parcours de formation e-learning notamment) proposées par l'ACADÉMIE DU TOURISME, 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 l'ACADÉMIE DU TOURISME

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.academie-tourisme.fr](http://www.academie-tourisme.fr), édité par l'organisme de formation ACADÉMIE DU TOURISME, 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 ACADÉMIE DU TOURISME 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 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 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 l'ACADÉMIE DU TOURISME.

L'inscription à la Prestation FPC est considérée valide après le paiement de la somme due (modalités validées par les parties dans le dossier d'inscription de l'ACADÉMIE DU TOURISME 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 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, 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 sont partiellement pris en charge par un abondement externe (CPF, France Travail...), la part restante financée directement par le Client/Apprenant 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. L'intégralité des chèques doit être transmis à l'ACADÉMIE DU TOURISME 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 ACADÉMIE DU TOURISME. Toute fausse déclaration de chèques volés, perdus, alors qu'ils ont été reçus par l'ACADÉMIE DU TOURISME dans le cadre du paiement de cette Prestation FPC, 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 l'ACADÉMIE DU TOURISME facturera en sus 38,50 € de frais bancaires et de gestion administrative, et ce par chèque rejeté.

### **Article 4 : Comportement du Client/Apprenant : 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). L'ACADÉMIE DU TOURISME se réserve le droit de supprimer l'accès à la Prestation FPC à tout Client/Apprenant ayant enfreint ces règles.

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

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

#### **5.1. Conditions précises de la Prestation FPC 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. 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 dispose d'un suivi régulier de son apprentissage par les tuteurs ou le référent de Prestation FPC. 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 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 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 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 sont amenés à travailler et soumettre à leur tuteur. Les formateurs fournissent une correction personnalisée de ces devoirs à chaque Client/Apprenant, 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 l'ACADÉMIE DU TOURISME 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 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 l'ACADÉMIE DU TOURISME 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 l'ACADÉMIE DU TOURISME. La responsabilité de l'ACADÉMIE DU TOURISME ne pourra en aucun cas être recherchée en la matière.

### **Article 7 : Utilisation des mots de passe ACADÉMIE DU TOURISME**

Les mots de passe attribués pour avoir accès à la plateforme l'ACADÉMIE DU TOURISME et aux différentes Prestations FPC, sont strictement personnels et confidentiels. Tout Client/Apprenant 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.

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

L'ACADÉMIE DU TOURISME a mis en place un système de détection d'utilisation frauduleuse des comptes utilisateurs. Si une personne autre que le Client/Apprenant 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, un nouveau mot de passe lui sera attribué et la modification de son adresse mail lui sera imposée.

En cas de nouveaux problèmes, l'ACADÉMIE DU TOURISME se réserve le droit de supprimer l'accès à la Prestation FPC et ce sans possibilité de remboursement.

### **Article 8 : Examens**

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

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

L'ACADÉMIE DU TOURISME 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.

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

En acceptant les CGV, je m'engage à fournir à la demande de l'ACADÉMIE DU TOURISME 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 l'ACADÉMIE DU TOURISME.

Dans l'intérêt du Client/Apprenant, tout projet de stage doit être soumis à validation par le Service pédagogique de l'ACADÉMIE DU TOURISME qui vérifiera l'adéquation entre le poste occupé par le stagiaire et la Prestation FPC choisie.

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

Les cours en ligne disponibles sur la plate-forme à distance sont la propriété de l'ACADÉMIE DU TOURISME, les créateurs ont cédé à l'ACADÉMIE DU TOURISME les droits de reproduction et représentation des ressources commandées, dans le respect de la législation en vigueur sur la propriété intellectuelle. Le Client/Apprenant 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. 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 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 l'ACADÉMIE DU TOURISME.

### **Article 11 : Responsabilités de l'ACADÉMIE DU TOURISME**

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

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

En aucun cas, l'ACADÉMIE DU TOURISME 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.

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

Dans le cas où l'ACADÉMIE DU TOURISME ne pourrait délivrer correctement ses Prestations FPC (impossibilité de livraison), le Client/Apprenant 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 l'ACADÉMIE DU TOURISME 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, déduction faite des frais administratifs et des frais de fournitures pédagogiques, sera dû en cas de résiliation unilatérale du contrat par le Client/Apprenant, 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 consécutifs au paiement intégral des frais dus.

*Exemple : résiliation dans un délai de moins de 3 mois d'une Prestation FPC 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 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 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 l'ACADÉMIE DU TOURISME, 60 av. Joseph Raynaud, 83140 Six Fours Les Plages, ou [contact@academie-tourisme.fr](mailto:contact@academie-tourisme.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, l'ACADÉMIE DU TOURISME 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 l'ACADÉMIE DU TOURISME 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, l'ACADÉMIE DU TOURISME 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.

L'ACADÉMIE DU TOURISME 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 l'ACADÉMIE DU TOURISME sont soumis au secret professionnel et respectent la plus stricte confidentialité des informations communiquées.

Le client reconnaît qu'en raison de sa relation avec l'ACADÉMIE DU TOURISME, 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 l'ACADÉMIE DU TOURISME 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 l'ACADÉMIE DU TOURISME confirment qu'ils prendront toutes les mesures appropriées pour protéger la confidentialité de ces informations. L'ACADÉMIE DU TOURISME n'effectue jamais de mailing pour le compte d'un tiers.

L'ACADÉMIE DU TOURISME 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.

L'ACADÉMIE DU TOURISME 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 du client ne sont accessibles que par les personnes autorisées de manière justifiée et contrôlée (autres clients, collaborateurs ACADÉMIE DU TOURISME, formateurs ...). L'ACADÉMIE DU TOURISME 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.

L'ACADÉMIE DU TOURISME 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 : L'ACADÉMIE DU TOURISME - 60 av. Joseph Raynaud - 83140 SIX FOURS LES PLAGES
- Par e-mail : [contact@academie-tourisme.fr](mailto:contact@academie-tourisme.fr)
- Par téléphone : 04 89 33 15 00

#### **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. 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 l'ACADÉMIE DU TOURISME, 60 avenue Joseph Raynaud, 83140 Six Fours Les Plages,

contact@academie-tourisme.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(s)

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

*(\*) rayez la mention inutile*

### **ANNEXE 2 - « NETIQUETTE » ACADÉMIE DU TOURISME**

#### Considérations générales

Quels que soient vos droits d'accès sur la plate-forme à distance mise à disposition par l'ACADÉMIE DU TOURISME et votre activité (Client/Apprenant, formateur, 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.

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 l'ACADÉMIE DU TOURISME. Comme un centre de formation a un règlement intérieur, l'ACADÉMIE DU TOURISME demande à ses Clients/Apprenants 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 ACADÉMIE DU TOURISME. Il sera ainsi plus facile pour le formateur de conseiller les Clients/Apprenants et pour les Clients/Apprenants 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 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, 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, l'ACADÉMIE DU TOURISME pouvant voir sa responsabilité engagée, soit à titre principal ou comme complice de l'infraction.

L'ACADÉMIE DU TOURISME 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 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 l'ACADÉMIE DU TOURISME et faisant partie intégrante du fonds de commerce de l'ACADÉMIE DU TOURISME,
- Ne pas tenir des propos diffamatoires ou contraires aux bonnes mœurs sur des forums internes et externes sur l'ACADÉMIE DU TOURISME, son personnel, ses Clients/Apprenants 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 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. Toute dérive devra être rapportée à la direction de l'ACADÉMIE DU TOURISME, 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**

L'ACADÉMIE DU TOURISME peut mettre à disposition de chacun (Clients/Apprenants, formateurs, 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, l'ACADÉMIE DU TOURISME 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 dispensées par l'ACADÉMIE DU TOURISME. 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 l'ACADÉMIE DU TOURISME.