

Conditions générales

Introduction

Les présentes Conditions générales régissent les rapports juridiques entre vous en tant qu'acheteur ou client et ifoa et s'appliquent lors de chaque offre de formation par ifoa. En vous inscrivant ou en acceptant une offre, vous acceptez ces conditions générales. Celles-ci ne peuvent être modifiées qu'avec l'accord écrit d'ifoa.

Table des matières

Introduction.....	2
Table des matières.....	2
Dispositions générales.....	4
Inscription/commande.....	4
Conditions et modalités de paiement.....	4
Infrastructure/technique d'information.....	4
Local de cours d'ifoa.....	4
Bootcamps.....	4
Formations clients sur place.....	5
Annulations reports.....	5
Attestations, certificats.....	5
Protection des données.....	5
Droits d'auteur et copyright.....	5
Assurance.....	6
Concurrence.....	6
Cours d'informatique certifiés.....	7
Facture.....	7
Prestations comprises dans les cours.....	7
Réalisation des cours garantie.....	7
Admission à l'examen final.....	7
Certificats.....	7
Réussite de l'examen.....	7
Annulations modification des inscriptions abandon des cours absences remplacement.....	8
Cours en ligne.....	9
Paiement des modules.....	9
Accès aux modules.....	9

Aide en cas de problèmes techniques.....	9
Coaching individuel.....	9
Remboursement.....	10
Formations en marketing digital.....	11
Prestations comprises dans les cours.....	11
Réalisation des cours.....	11
Cours en présence.....	11
Cours en ligne.....	11
Annulations modification des inscriptions abandon du cours absence remplacement.....	12
Cours en entreprise.....	13
Offre.....	13
Facture.....	13
Contenu des cours / prérequis à la participation aux cours.....	13
Annulations reports.....	13
Cours individuels.....	15
Offre.....	15
Facture.....	15
Contenu des cours.....	15
Dispositions finales.....	16
Modifications.....	16
Lieu de juridiction.....	16

Dispositions générales

Inscription/commande

L'inscription aux cours peut se faire en ligne via notre site Internet ou par e-mail, par téléphone ou par la poste. En vous inscrivant, respectivement en acceptant l'offre individuelle, vous vous engagez à payer les frais de cours.

Conditions et modalités de paiement

Les prix sont indiqués dans les offres correspondantes sur notre site Internet ou dans l'offre individuelle. La devise indiquée (CHF, EUR) est obligatoire.

En règle générale, tous les prix s'entendent sans taxe sur la valeur ajoutée. En Suisse, les services éducatifs sont en principe exemptés, aucune taxe n'est perçue; ifoa se réserve le droit d'optimiser volontairement ses services. Pour toutes les autres prestations et livraisons, la taxe sur la valeur ajoutée officielle est facturée en plus.

Dans le cas de prestations fournies à l'étranger, la législation locale s'applique. Les prix indiqués peuvent être modifiés à tout moment et sans notification particulière.

La facture est envoyée à l'adresse indiquée lors de l'inscription/commande et doit être réglée dans les 10 jours, sans déduction. ifoa se réserve le droit de demander des acomptes, des frais de rappel ou des intérêts de retard.

Si un cours ou une journée d'études doivent être annulés par ifoa, vous avez droit à un cours de remplacement. Si vous êtes empêché à la date du cours de remplacement, ifoa n'est pas dans l'obligation de proposer l'enseignement en question sous une autre forme. Des participants au cours qui se seraient rendus inutilement au lieu de cours ont droit à une indemnité unique de CHF 80.00 maximum par personne pour cas de force majeure (p. ex. accident, maladie de l'enseignant) pour compenser des cours ou des journées d'études non réalisés.

Infrastructure/technique d'information

Local de cours d'ifoa

Les locaux de cours chez ifoa sont équipés d'une infrastructure Salle de séminaire pour l'organisation des cours, y compris matériel et logiciels pour un à quatre participants au maximum.

Malware

ifoa entreprend de gros efforts pour protéger l'infrastructure interne contre les virus, mais ne peut pas donner de garantie. Si des participants de cours devaient copier des fichiers d'ifoa, nous ne pouvons être tenus responsables des éventuels dommages de quelque nature que ce soit, causés par des virus ou par d'autres logiciels malveillants.

Bootcamps

Lors des bootcamps, le cours a lieu dans un centre de séminaire à l'extérieur d'ifoa. Ifoa met à disposition l'infrastructure nécessaire à la réalisation du cours.

Formations clients sur place

Si un cours a lieu dans les localités du client, celui-ci est responsable de la fourniture du matériel et des logiciels nécessaires. Dans le local de cours, le client doit fournir au moins l'infrastructure suivante:

- des ordinateurs (un ordinateur par participant, un ordinateur pour l'enseignant),
- un réseau informatique (avec un accès rapide à Internet haut débit),
- des appareils périphériques comme une imprimante réseau, un projecteur, etc.
- des tableaux à feuilles et/ou des tableaux blancs.

Le client désigne une personne responsable de l'infrastructure technique. ifoa définira les détails de l'infrastructure nécessaire avec cette personne.

Si un cours ne peut pas être réalisé à temps à cause d'une infrastructure insuffisante ou qui ne fonctionne pas, le client doit assumer toutes les conséquences financières (enseignants supplémentaires, remboursement de frais, réclamations de participants etc.).

Annulations | reports

La commande passée engage le client. Une annulation doit être formulée par écrit et confirmée par nous, également par écrit. Elle est considérée comme effective dès sa réception par ifoa.

En cas d'absence injustifiée ou d'abandon du cours sans raison impérative, il n'existe aucun droit à une réduction ou un remboursement des frais. En présence d'un motif impératif (maladie grave / accident), ifoa peut, en accord avec le client, proposer une solution alternative. A cet effet, un certificat médical est requis.

Dans tous les cas, il est nécessaire que le/la participant(e) au cours communique la désinscription du cours le plus tôt possible. Il n'existe aucun droit au report ou à la répétition des leçons manquées.

Attestations, certificats

Après avoir fréquenté le cours, tous les participants reçoivent une attestation correspondante qui indique le nombre de leçons ainsi que les thèmes de cours enseignés.

Protection des données

En vous inscrivant, vous acceptez les dispositions sur la protection des données. Les dispositions en vigueur actuellement peuvent être consultées à tout moment sur notre site Internet www.ifo.ch.

Droits d'auteur et copyright

En vous inscrivant, vous vous engagez à respecter les règles suivantes : le matériel de cours et les logiciels utilisés au cours (systèmes d'exploitation et toutes les applications) sont soumis au droit d'auteur et liés à la personne. Les logiciels ne doivent ni être copiés ni quitter le local de cours. Sans autorisation écrite de la part d'ifoa, le matériel de cours, les textes et les photos ne doivent pas être reproduits, réimprimés, traduits,

traités électroniquement ou utilisés à des fins de divulgation interne ou externe. Tous les documents sont la propriété intellectuelle d'ifo. De même, il est interdit de donner l'accès au Taxi ou l'URL *taxi.ifo.ch* à des tiers.

Assurance

Pour tous les cours et toutes les manifestations organisés et réalisés par ifoa, chaque participant doit disposer d'une couverture d'assurance suffisante. Ifoa ne peut pas être tenu responsable en cas de vol ou de perte d'objets. L'utilisation des installations d'ifo se fait aux propres risques du client.

Concurrence

Le client ainsi qu'ifo s'engagent à ne pas débaucher le personnel l'un de l'autre. En particulier, le client ne recrutera pas les enseignants, instructeurs et spécialistes d'ifo pour ses propres programmes de formation sans avoir reçu l'autorisation écrite d'ifo auparavant.

Cours d'informatique certifiés

Dans le cas de cours d'informatique certifiés, il s'agit de formations de groupe dont le contenu est fixé par ifoa et qui sont, le cas échéant, sanctionnés par un certificat. Il s'agit avant tout de cours certifiés sur Microsoft Office, mais d'autres programmes peuvent également faire l'objet des cours d'informatique. Les cours sont indiqués sur notre site Internet www.ifoa.ch.

Facture

La facture est établie à l'avance et envoyée à l'adresse de facturation indiquée lors de l'inscription. Elle doit être réglée dans les dix jours. Ifoa se réserve le droit de demander des acomptes, des frais de rappel ou des intérêts de retard.

Prestations comprises dans les cours

La durée des cours, le prix, la devise, les objectifs de cours, le contenu, le groupe cible, les prérequis à la participation aux cours, ainsi que les détails sur la réalisation des cours sont indiqués dans les programmes de cours publiés. Les cours ont lieu chez ifoa. Les frais de cours comprennent l'utilisation des systèmes informatiques, le réseau Wi-Fi et la plateforme en ligne « Taxi ». La littérature spécialisée ainsi que les frais de voyage, d'hébergement et de restauration sont à la charge du client.

Réalisation des cours garantie

En consultant les formations continues publiées sur notre site Internet, vous trouverez aussi des indications sur le nombre minimum de participants. A partir du nombre minimum d'inscriptions reçues, nous garantissons la date prévue ainsi que le lieu du cours.

Admission à l'examen final

Toute personne qui a fréquenté régulièrement le cours de certificat préparatoire et peut justifier d'une présence d'au moins 90% de la durée totale du cours est admise à l'examen final. A cette fin, ifoa tient un contrôle des présences.

Certificats

Si les cours de certificat ont été terminés avec succès, les participants reçoivent le certificat ifoa qui confirme le savoir-faire orienté vers la pratique dans la matière correspondante.

Réussite de l'examen

Les participants aux cours qui ne réussissent pas l'examen final ont la possibilité d'acquérir le savoir-faire manquant en l'espace d'un an. Ils ont alors la possibilité de rejoindre un cours existant à des conditions avantageuses.

Annulations | modification des inscriptions | abandon des cours | absences | remplacement

L'inscription est définitive. Les conditions suivantes s'appliquent :

annulations / modification des inscriptions	cours sans certificat	cours de certificat
jusqu'à 2 mois avant le commencement	sans frais	sans frais
jusqu'à 1 mois avant le commencement	sans frais	20% des frais de cours
jusqu'à 10 jours ouvrables ¹ avant le commencement	sans frais	50% des frais de cours
moins de 10 jours ouvrables ¹ absence	50% des frais de cours	100% des frais de cours

¹ Jours ouvrables = lundi à vendredi

Cours en ligne

ifoa offre des cours en ligne dans différents domaines. Ceux-ci figurent sous les intitulés „E-Learning“ et „Blended Learning“. Tous les modules peuvent être choisis séparément et les modules disponibles sont indiqués sur la page Internet www.ifo.ch. Sont également indiqués les prix par module et, le cas échéant, le nombre de minutes de coaching individuel inclus.

Païement des modules

Après la commande d'un ou de plusieurs modules par le site Web, par e-mail ou bien oralement, ifoa établit une facture avec un délai de paiement de 10 jours. Dès que le montant a été crédité sur le compte d'ifoa, un compte individuel est ouvert au nom du client et les modules commandés sont débloqués.

Accès aux modules

L'accès aux modules est personnel et non transférable. Il est donné au client avec une documentation utilisateur. Toute transmission des données de connexion est punissable et sera poursuivie.

L'accès aux modules est accordé pour 12 mois à partir du premier enregistrement.

Aide en cas de problèmes techniques

Si des problèmes techniques devaient surgir qui ne peuvent être résolus à l'aide de la documentation d'utilisateur, ifoa reste à votre disposition, par e-mail ou message instantané, pendant les heures de bureau (du lundi au vendredi, de 8h à 12h et de 13h à 17h). Une première réaction de la part d'ifoa peut être attendue dans les 4 heures. Si les problèmes surgissent en dehors des heures de bureau, ifoa répond dans les meilleurs délais, selon disponibilité.

Si l'aide technique peut être octroyée en ligne, elle fait partie du coût des modules. Si l'intervention d'une personne est nécessaire sur place, l'assistance est facturée sur la base du tarif horaire habituel. L'assistance ne comprend que des prestations liées aux cours en ligne (e-learning). D'autres problèmes techniques ne sont pas résolus par ifoa.

Ifoa rejette toute réclamation en cas de problèmes d'ordinateur, comme par exemple de problèmes dus aux logiciels malveillants. C'est pourquoi ifoa examine périodiquement l'intégrité du système e-learning et supprime les accès des utilisateurs en cas de problèmes. En cas de suppression de l'accès, la licence du client pour l'utilisation des modules est prolongée de la durée de l'empêchement.

Coaching individuel

Le coaching fait partie intégrante de l'offre de formation e-learning. Il peut avoir lieu sur place, par téléphone ou se faire en ligne. Le client fixe un rendez-vous avec ifoa dès qu'il souhaite bénéficier du coaching.

Remboursement

Si le client renonce à l'utilisation de la plateforme d'e-learning ou au coaching individuel, il n'a droit à aucun remboursement de la prestation non utilisée.

Formations en marketing digital

Les formations en marketing digital correspondent aux directives du Digital Marketing Institute et ont pour but de vous conduire au « Professional Diploma in Digital Marketing », diplôme internationalement reconnu.

Prestations comprises dans les cours

La durée des cours, le prix, la devise, les objectifs de cours, le contenu, le groupe cible, les prérequis à la participation aux cours, ainsi que les détails sur la réalisation des cours sont indiqués dans les programmes de cours publiés. Les frais de cours comprennent le cours, le matériel de cours sous forme numérique, un local adéquat avec réseau Wi-Fi et un en-cas (café, thé, eau, gâteaux, fruits; pendant les bootcamps, le déjeuner et une boisson non alcoolisée). Pour tous les cours de marketing digital, il est possible de commander en option le matériel de cours sur papier, des documents additionnels ainsi que l'utilisation des systèmes informatiques. Les frais de voyage et d'hébergement ainsi que d'autres frais de repas sont à la charge du client.

Réalisation des cours

Cours en présence

En consultant les formations publiées sur notre site Internet, vous trouverez des indications sur le nombre minimum de participants. Tous nos cours publiés sont réalisés dans la mesure du possible. Si le nombre de participant est trop petit, vous serez informé par ifoa en temps opportun. Dans le cas de sous-effectif dans une classe, il est possible que, dans des cas particuliers, ifoa réalise le cours sous réserve du consentement des participants de cours, en augmentant le montant du prix du cours. ifoa a le droit d'annuler le cours jusqu'à 10 jours ouvrables avant le commencement de celui-ci. Vous êtes libre de faire modifier votre inscription sans frais supplémentaires. Si ifoa est obligé d'annuler un cours, le montant des frais de cours vous sera crédité entièrement.

Cours en ligne

L'inscription se fait chez ifoa, les cours en ligne sont réalisés via le portail du Digital Marketing Institute. Si le paiement des frais de cours à ifoa a été effectué, vous recevrez les données de connexion qui vous permettront d'accéder au portail. Vous aurez ensuite 26 semaines pour suivre le cours et pour passer l'examen (y compris de nouvelles tentatives de passer l'examen). Aucun remboursement des frais de cours n'est possible. Le prix proposé par ifoa est un forfait qui comprend non seulement le cours en ligne mais aussi trois heures de préparation à l'examen chez ifoa. Il n'existe aucun droit de réduction du prix du cours si les trois heures prévues pour la préparation à l'examen n'ont pas été prises.

Annulations | modification des inscriptions | abandon du cours | absence | remplacement

Les conditions suivantes s'appliquent aux cours de présence :

annulations / modification des inscriptions	cours, séminaires	formations, bootcamps
jusqu'à 2 mois avant le commencement	sans frais	sans frais
jusqu'à 1 mois avant le commencement	sans frais	20% des frais de cours
jusqu'à 10 jours ouvrables avant le commencement	20% des frais de cours	50% des frais de cours
moins de 10 jours ouvrables ² absence	100% des frais de cours	100% des frais de cour

Cours en entreprise

Nous entendons par cours en entreprise des formations individuelles pour des groupes d'une entreprise. A cette fin, une coordination entre l'entreprise en tant que client et ifoa en tant qu'institution de formation est indispensable.

Offre

Pour des cours en entreprise, ifoa établit une offre sur la base de votre demande. L'offre établie par écrit est en principe sans engagement jusqu'au moment de la passation de commande - par écrit, sous forme d'e-mail ou de lettre - par le client et de la confirmation de la commande par ifoa. Les offres sont valables 30 jours.

Facture

La facture est établie à l'avance et envoyée à l'adresse de facturation indiquée lors de l'inscription. Elle doit être réglée dans les 10 jours. ifoa se réserve le droit de demander des avances, des frais de rappel ou des intérêts de retard.

Contenu des cours / prérequis à la participation aux cours

Si rien d'autre n'a été convenu, le contenu des cours correspond au plan de formation proposé dans l'offre. Des adaptations individuelles du contenu de cours et des documents de cours qui en font partie sont à convenir par écrit et seront facturées en conséquence. ifoa définit les prérequis à la participation au cours permettant à un participant de suivre l'enseignement. Le client s'efforcera de n'envoyer que des participants aux cours organisés par ifoa qui remplissent les conditions requises.

Annulations | reports

Les conditions suivantes s'appliquent:

	Report	Annulation
jusqu'à 3 mois avant le commencement	sans frais	sans frais
jusqu'à 1 mois avant le commencement	sans frais	20% de la prestation réservée
jusqu'à 10 jours ouvrables ² avant le commencement	20% de la prestation réservée	50% de la prestation réservée
jusqu'à 5 jours ouvrables ³ avant le commencement	30% de la prestation réservée	100% de la prestation réservée

² Jours ouvrables = lundi à vendredi

	Report	Annulation
moins de 5 jours ouvrables ³	50% de la prestation réservée	100% de la prestation réservée

Cours individuels

Le domaine des „cours individuels“ comprend toutes les formations pour des particuliers, qui sont organisées par ifoa comme cours individuel.

Offre

Pour les cours individuels, ifoa établit une offre sur la base de la demande du client. L'offre établie par écrit est en principe sans engagement jusqu'au moment de la passation de commande - par écrit, sous forme d'e-mail ou de lettre - par le client et de la confirmation de la commande par ifoa. Les offres sont valables 30 jours.

Facture

La facturation se fait toujours à la fin du mois et comprend les leçons données pendant le mois en question. La facture doit être réglée dans les 10 jours. ifoa se réserve le droit de demander des acomptes, des frais de rappel ou des intérêts de retard.

Contenu des cours

Si rien d'autre n'a été convenu, le contenu des cours correspond au plan de formation proposé dans l'offre. Des adaptations individuelles du contenu de cours et des documents de cours qui en font partie et sont possibles et seront facturées en conséquence.

Dispositions finales

Modifications

ifoa se réserve le droit d'adapter à tout moment l'offre de programmes ainsi que les conditions générales. Les conditions générales publiées lors de la conclusion du contrat font foi. Les dispositions actuellement en vigueur peuvent être consultées à tout moment sur notre site Internet www.ifo.ch .

Lieu de juridiction

La relation contractuelle est soumise exclusivement au droit suisse. Le lieu de juridiction est Bienne.

Etat : février 2019