

Conditions Générales de Vente SARL Attentive to Customer

Article 1 – Objet et champ d'application

1.1. Les présentes conditions générales de vente (les « CGV »), ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la Société Attentive to Customer consent au responsable de l'inscription, acheteur professionnel, et/ou participant à la formation (individuellement ou collectivement le « Client ») qui l'accepte, une formation issue de l'offre de formations de l'Organisme de formation. Le Client et l'Organisme de formation sont respectivement individuellement la « Partie » ou collectivement les « Parties ».

Les conditions générales de vente décrites ci-après détaillent les droits et obligations de la société Attentive to Customer et de son client dans le cadre de la vente de prestations de conseils, de formations, d'ateliers, d'interviews, de coaching ou toutes prestations sur-mesure proposées au client.

Toute prestation accomplie par la société Attentive to Customer implique donc l'adhésion sans réserve de l'acheteur aux présentes conditions générales de vente. Toute commande implique l'acceptation sans réserve par le Client des CGV. Sauf dérogation formelle et expresse de l'Organisme de formation, ces conditions prévalent sur tout autre document du Client, et notamment sur toutes conditions générales d'achat.

Article 2 – Modalité d'inscription

2.1 Toute demande de prestations fait l'objet d'une proposition pédagogique et financière de l'Organisme de formation. Avant la validation de la demande : Une première réponse sera donnée dans les 48h et la date de la prestation sera fixée en fonction des disponibilités du client.

L'acceptation formelle par le Client de cette proposition commerciale doit être retournée signée avant le début de la formation ou mission. Le client devra fournir la liste des participants en amont de la formation.

2.2 A l'issue de la Formation, l'Organisme de formation adresse au Client : facture, copie de la liste d'émargement et évaluations. Lorsque les émargements ou évaluations sont effectués sur le support du Client, celui-ci s'engage à les communiquer à l'Organisme de formation dès la fin de la session.

2.3 Une fois la proposition validée et signée, l'organisme de formation SARL Attentive to Customer enverra une convention de formation. L'accusé ne vaut pas confirmation de la tenue de la Formation. Le Client devra retourner un exemplaire de la convention de formation, signée, revêtue du cachet de l'entreprise, à l'Organisme de formation SARL Attentive to Customer. Pour la qualité de la Formation, un nombre minimum et un nombre maximum de participants sont définis pour chaque Formation.



2.4 Le Client recevra un récapitulatif et toutes informations pratiques relatives à la Formation ou prestation, dont les horaires exacts, le lieu de la Formation si en présentiel, les liens de connexion internet si en distanciel.

A la fin de la formation, l'Organisme de formation SARL Attentive to Customer adresse au client l'attestation nominative de fin de Formation, le support électronique de la formation, l'émargement et la facture de la Formation.

Article 3 – Tarifs et conditions de règlement

3.1 Tarif, facturation

Les prix des formations intra et de l'ensemble des prestations de l'Organisme de formation SARL Attentive to Customer sont indiqués sur la proposition commerciale adressée au Client.

Les frais de reprographie et de logistique sont à la charge du client. L'envoi électronique est privilégié. La sélection des salles, le coût de location, les repas et pauses des participants restent à la charge du client.

Les frais de mission sont à la charge du client au réel en débours. Ceux-ci comprennent les frais de déplacements inhérents à la mission, au départ de La Rochelle (frais kilométriques ou TGV), l'hébergement en hôtel 3* la veille des interventions, frais de taxi si besoin, les repas (forfait de 20€ par repas).

Tous nos prix sont indiqués en hors taxes. Ils sont à majorer de la TVA au taux en vigueur. Toute prestation commencée est due en entier.

Attentive to Customer se réserve expressément le droit de disposer librement des dates de prestations retenues par le client, tant que les frais d'inscription n'auront été couverts dans les conditions prévues ci- dessous.

3.2- Modalités de paiement de la prestation

Le règlement des factures est à la charge de l'entreprise ou d'un organisme collecteur (OPCA).

Règlement par l'entreprise cliente :

- Acompte de 30% lors de la signature de la proposition commerciale.
- Le solde de la prestation sera facturé au terme de la session et devra être réglé dès réception de la facture pour des missions échelonnées sur 3 mois.
- Pour des missions échelonnées sur 6 mois ou plus, une facturation à chaque fin de session sera appliquée.

Tout paiement dépassant l'échéance contractuelle fait l'objet d'une pénalité de retard augmentée d'une indemnité forfaitaire selon les textes en vigueur*.

Les pénalités sont exigibles sans qu'un rappel ne soit nécessaire. Elles courent dès le jour suivant la date de règlement portée sur la facture ou, à défaut, le 31e jour suivant la date de la fin de l'exécution de la prestation de service.



Règlement émis par l'OPCA dont il dépend il lui appartient de :

- Faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande.
- Indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription ou sur son bon de commande.
- S'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné. Si l'OPCA ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, le reliquat sera facturé au client.
- En l'absence de prise en charge ou de refus de prise en charge du coût de la formation par un organisme collecteur, l'entreprise cliente est de plein droit débitrice du coût de la formation. En cas de prise en charge partielle, la différence sera facturée directement au client.
- En présence d'une prise en charge de la formation par un organisme collecteur, mais au cas d'absence de paiement de l'OPCA dans les délais prévus par l'article 441- 6 du code du Commerce, la formation sera facturée dans sa totalité à l'entreprise cliente.

Article 4- Remplacements / Annulations / Reports

4.1 Tout report d'inscription de la part du client doit être signalée et confirmée par écrit 6 jours ouvrés avant le début de la formation.

4.2 Dans l'hypothèse où l'entreprise cliente prend l'initiative d'annuler la formation ou la prestation retenue, les sommes dues sont définies selon les modalités suivantes :

- Annulation intervenant 30 jours ouvrés avant la date d'animation de la formation : report de l'animation de la formation selon la disponibilité de planning des deux parties dans un délai maximum de deux mois

- Annulation 15 jours ouvrés avant le début de la prestation : paiement de 50% du prix convenu et la totalité de l'ingénierie pédagogique

- Annulation intervenant entre 14 jours ouvrés et moins de 10 jours ouvrés avant le début de la prestation : paiement de 100% du montant dû.

-Si une annulation intervient plus de 15 jours ouvrés avant le début de la prestation et que l'action de formation est reportée dans un délai de deux mois, seul l'acompte de 30 % du montant de la participation sera débité au client. Le client s'engage à proposer des dates de report dans les 3 mois suivant la date de formation initiale prévue.

Si aucun report n'a été effectué dans ce délai de 3 mois le paiement de 50% du prix convenu restera acquis à Attentive to Customer à titre d'indemnité forfaitaire.

Toute annulation de l'animation de la formation dans les délais cités ci-dessus, entraîne de façon irrémédiable, le paiement de la conception pédagogique avant la première date d'animation validée.

Conditions d'annulations ou reports cause COVID : Si les dates des journées d'animations devaient être annulées en raison d'un confinement imposé par le gouvernement, la conception pédagogique devra être soldée avant la date initialement prévue.



4.3 L'Organisme de formation SARL Attentive to Customer se réserve le droit d'annuler ou de reporter une Formation, notamment lorsque le nombre de participants à cette Formation est jugé pédagogiquement inapproprié, et d'en informer le Client au plus tard 6 jours ouvrés avant la date de la Formation. L'Organisme de formation n'est tenu à aucune indemnité d'aucune sorte.

L'Organisme de formation se réserve le droit de remplacer un formateur défaillant par une personne aux compétences techniques équivalentes ou s'engage à reporter la Formation dans les meilleurs délais.

L'Organisme de formation peut être contraint d'annuler une Formation pour cas de Force Majeure, tels que définis par le Code civil, et s'engage à organiser une nouvelle session de Formation dans les meilleurs délais. Sont aussi considéré comme ayant le caractère de la force majeure, les grèves des réseaux de transport (e.g. le réseau SNCF, le réseau RATP, compagnie aérienne...) que le personnel de l'Organisme de Formation peut être amené à utiliser pour se rendre sur le lieu de la formation, ainsi que les cas en lien avec la crise sanitaire COVID.

Dans ce cas, Attentive to Customer ne sera pas tenu de rembourser les frais préalablement engagés par l'entreprise cliente.

Article 5 - Obligations du stagiaire et/ou du cocontractant de l'organisme de formation

5.1 Si la formation est organisée par l'employeur dans les locaux de l'entreprise, le salarié ou le stagiaire reste soumis au pouvoir de discipline de l'employeur et de son règlement intérieur.

Si la formation est assurée dans les locaux mis à disposition d'Attentive to Customer par un prestataire extérieur, le salarié ou le stagiaire doit en outre respecter le règlement intérieur de Attentive to Customer ou celui de la structure propriétaire de ces locaux.

5.2 Les participants seront invités à signer en début et fin de chaque journée la feuille de présence mise à leur disposition en présentiel comme en distanciel. Dans ce dernier cas, il conviendra à chaque participant de faire parvenir la feuille d'émargement par voie électronique ou sms. Il est entendu que les absences non autorisées et non reconnues valables, tout comme le non-respect du contrat par le stagiaire peuvent entraîner son renvoi du stage dans les conditions prévues par le règlement intérieur.

5.3 En cas de retard du stagiaire, celui-ci- (ou son employeur) doit en informer dès que possible Attentive to Customer par téléphone ou par mail.

Article 6- Moyens pédagogiques et techniques

6.1 L'utilisation des documents remis lors des cours est soumise aux articles 40 et 41 de la loi du 11 mars 1957 :

« Toute présentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayant cause est illicite ». L'article 41 de la même loi n'autorise que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et « les analyses et courtes citations, sous réserve que soient indiqués clairement le nom de l'auteur et la source » « Toute



représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, ne respectant pas la législation en vigueur constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles 425 et 429 du code pénal.

Les supports papiers ou numériques remis lors de la Formation ou accessibles en ligne dans le cadre de la Formation sont la propriété de l'Organisme de formation SARL Attentive to Customer. Ils ne peuvent être reproduits partiellement ou totalement sans l'accord exprès de l'Organisme de formation SARL Attentive to Customer .

L'ensemble des textes, commentaires, ouvrages, illustrations et images reproduits sur ces supports sont protégés par le droit d'auteur et pour le monde entier. Toute autre utilisation que celle prévue aux fins de la Formation est soumise à autorisation et préalable de l'Organisme de formation sous peine de poursuites judiciaires.

Le Client s'engage également à ne pas faire directement ou indirectement de la concurrence à l'Organisme de formation en cédant ou en communiquant ces documents.

Article 7- Clauses de confidentialité

Les intervenants d'Attentive to Customer s'engagent à ne divulguer aucune information concernant les activités de l'entreprise cliente dont ils pourraient avoir connaissance dans l'exercice de leur mission et qui serait de nature à porter préjudice à cette dernière.

Article 8- Loi applicable

Les Conditions Générales et tous les rapports entre Attentive to Customer et ses Clients relèvent de la Loi française.

Tous litiges qui ne pourraient être réglés à l'amiable seront pris en charge par le tribunal de Commerce de Paris selon les lois en vigueur au moment du litige.

Article 9- Acceptation des CGV

La participation aux prestations implique l'acceptation totale des conditions générales de vente par l'entreprise, et le respect par le stagiaire du Règlement Intérieur transmis au client en amont pour les formations intra entreprises.

Article 10 – Renseignements et réclamations

Toute commande, demande d'information ou réclamation du Client relative aux CGV devra être formulée par écrit à l'Organisme de formation (adresse postale : Attentive To Customer 5 rue du helder 75009 Paris - email : contact@attentivetocustomer.com, qui s'efforcera d'y répondre dans les meilleurs délais.

Le client

Date Lu et approuvé

* une indemnité forfaitaire, prévue par l'article L.441-6 du code du commerce tel que modifié par la loi n°2012-387 relative à la simplification du droit et à l'allègement des démarches administratives, a été fixée à 40€ par le décret n°2012-1115 du 2 octobre 2012.

