Conditions Générales de Vente

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

**PRÉAMBULE**

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s’appliquent à l’offre du cabinet de conseil et organisme de formation CAPITAN, agissant sous la marque commerciale CAPITAN et faisant l’objet d’une commande de formation, mission de mission de conseil ou de coaching de la part d’un Client pour un ou plusieurs bénéficiaires.

Toute commande implique l’acceptation sans réserve par le Client et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de vente. Le Client reconnaît que l’acceptation des présentes CGV a pour conséquence d’écarter l’application de ses propres conditions générales d’achat.

 **DÉFINITIONS DES PRESTATIONS SOUMISES AUX PRESENTES CGV**

* **Formation intra-entreprise** : formation concernant un, ou plusieurs salariés d’une même organisation, publique ou privée, réalisée pour son compte, à une date fixée d’un commun accord, dans les locaux du client ou choisis et réservés par ses soins, ou à distance selon une plateforme définie en commun. CAPITAN propose exclusivement des formations intra entreprise en deux formats : le format catalogue (présenté sur le site <https://capitan.catalogueformpro.com/> ou sur mesure, adapté ou élaboré spécifiquement pour et avec le client.
* **Coaching :** Dispositif d'accompagnement des individus, des équipes et des organisations dans la définition et l'atteinte de leurs objectifs d'évolution, de développement, de décision, de transformation et de réalisation dans le respect des principes éthiques du Comité d'Ethique du Coaching et notamment le respect des droits des personnes (Manifeste du coaching co-écrit avec le SFAPEC et le Centre International du Coach).
* **Mission de conseil** : dispositif d’accompagnement individuel ou collectif visant à améliorer la performance d’une ou plusieurs organisations. Contrairement à un coach, le consultant, lui, apportera des solutions personnalisées à ses clients et les aidera à les mettre en place pour résoudre un problème.

**OBJET**

Toute condition contraire, générale ou particulière, opposée par le Client ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de CAPITAN, prévaloir sur les présentes CGV et ce, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance. Le Client s’engage à respecter les présentes CGV. CAPITAN se réserve le droit de modifier les présentes CGV afin de respecter des normes légales ou exigences commerciales.

**COMMANDE ET ELABORATION DE FORMATIONS, CONDUITE DE COACHING, MISSION DE CONSEIL**

En amont de toute proposition de formation, de coaching, ou de mission de conseil, CAPITAN recueille auprès du Client les éléments suivants : Contexte et enjeux, bénéficiaires de la formation (public, nombre, spécificités), objectifs de la formation, critères d’atteinte, contraintes d’organisation.

Toute prestation de formation intra-entreprise sur mesure, fait alors l’objet d’une proposition pédagogique et financière établie par CAPITAN. La proposition contient les éléments suivants : rappel du contexte et des enjeux, compréhension de la demande client par CAPITAN, cadre général de réponse et parti pris, cadre détaillé, programme, organisation logistique, cas des personnes en situation de handicap, planning prévisionnel optimal, supports et livrables, référentiels techniques, conditions financières, conditions de facturation et de règlement, administration de la démarche, conditions de report, annulation, ou confirmation, cv des consultants, charte de déontologie, charte RSE.

* **Cas des formations** : L’acceptation formelle par le client devra parvenir à CAPITAN au moins dix semaines avant la date prévue de déploiement. Une convention de formation en deux exemplaires sera adressée au Client qui s’engage à la retourner à CAPITAN, signée et revêtue du cachet de l’entreprise cinq semaines avant la date de déploiement de la session. La liste des participants sera adressée aux consultants.

* **Cas des coachings** : En amont de tout coaching, CAPITAN recueille au près du client la demande, clarifie le contexte du coaching. CAPITAN s’engage à rencontrer le coaché, à poser le cadre de la démarche, à proposer un accompagnement répondant aux attentes, associé à un devis. Un contrat de coaching établissant les modalités d'intervention et la durée notamment, sera élaboré à la suite d’une réunion tripartite ou quadripartite entre CAPITAN, le coaché, le demandeur du coaching /le service RH.

* **Cas d’une mission de conseil** : CAPITAN s’engage à présenter, une fois la demande recueillie et analysée avec le Client, une proposition commerciale et financière intégrant enjeux, objectifs, étapes, méthodologies utilisées lors de cet accompagnement, ainsi qu’un pré-calendrier et les éléments budgétaires. Un devis est alors élaboré et signé par les parties concernées.

**DELAIS D’ACCES A LA FORMATION, au COACHING, ou à la MISSION DE MISSION DE CONSEIL**

Le délai estimé entre la demande du commanditaire ou du bénéficiaire d’une formation, d’un coaching ou d’une mission de conseil, et le début de la prestation est de 20 jours ouvrés.

À la suite d’une étude de faisabilité, sous forme d’un entretien téléphonique ou physique ou de l’étude du cahier des charges fourni par le client, CAPITAN se positionnera en confirmant sa capacité à fournir ou non la prestation et s’engage à communiquer, un devis détaillé dans un délai de sept jours ouvrés.

**ACCES ACCUEIL, ORIENTATION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP**

Le client s’engage à faire savoir à CAPITAN l’existence du handicap d’un de ses collaborateurs inscrit à une démarche de formation, une mission de conseil ou de coaching en amont de toute action menée et ce afin de permettre :

* La prise en charge rapidement par la référente handicap de notre établissement du dossier pour évaluer les conditions de faisabilité de la formation

Dans l’hypothèse où CAPITAN -par l’intermédiaire de sa référente handicap- serait dans l’incapacité de mener la mission attendue au regard du handicap présenté, le cabinet s’engage :

* A le faire savoir au client dans un délai de 15 jours ouvrés
* A envisager avec lui une modalité dans ses compétences compatibles avec le handicap et les objectifs attendus
* A orienter la personne vers une solution alternative avec les relais et réseaux identifiés.

**TARIFS DES PRESTATIONS**

* **Les honoraires (hors frais de déplacement) des formations oscillent entre 1300 € nets et 1800 € nets par jour et sont élaborés en tenant compte :** de l’ingénierie pédagogique spécifique, du nombre de jours de formation, du nombre de participants, du nombre de formateurs, des frais de logistique (location de salles et matériels).
* **Les prix des coachings sont élaborés en tenant compte :** des urgences opérationnelles du coaché, de la complexité de la situation, et du nombre de séances prévues et du lieu de tenue des séances. Nous facturons en général une mission de coaching 300 € HT par heure.
* **Les prix des missions de conseil** sont élaborés en tenant compte : du degré d’urgence de la situation, du nombre d’acteurs concernés, du nombre de consultants pressentis, du volume global de l’action. Les honoraires d’une journée de conseil varient entre 1400 € HT et 2000 € HT.

**CONDITIONS DE FACTURATION**

* **Facturation des formations** : La facturation des honoraires est établie par CAPITAN, déclarée en tant que prestataire de formation auprès de la DIRRECTE NORMANDIE, sous le numéro NDA 28500146050. Notre organisme de formation est certifié Qualiopi sur les actions de formation continue. Sauf cas exceptionnel pour une action particulièrement volumineuse ou définie sur un laps de temps supérieur à 3 mois, la facturation sera établie pour 100% à l’issue de la formation.

**Règlement total par un OPCO/ OPCA** : Si le Client souhaite que le règlement soit pris en charge par son OPCO, via une convention de subrogation, il doit :

* Assurer lui-même sa demande de prise en charge avant le début de la formation et s'assurer de son acceptation
* Transmettre cette confirmation à CAPITAN lors de la demande de formation et au plus tard à la signature de la convention
* s’assurer de la bonne fin du paiement par l’organisme qu’il aura désigné.

**Règlement partiel par un OPCO**. Si l’OPCO ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, la différence sera directement facturée au Client. Dans le cas d’une prise en charge par l’OPCO, celui-ci ne payant que prorata temporis des journées de présence, le coût correspondant aux journées éventuelles d’absence sera facturé au client.

**Délais de prise en charge par l’OPCO. Si** CAPITAN n’a pas reçu la prise en charge de l’OPCO au dernier jour de la formation, le Client sera facturé de l’intégralité du coût du stage. Charge à lui d’en demander le remboursement à son OPCO.

Tous les prix des missions de formation sont exprimés en euros et nets de taxes. La TVA n’est pas applicable pour ce type d’actions.

* **Facturation des missions de conseil et de coaching**

Sauf cas exceptionnel pour une action particulièrement volumineuse ou définie sur un laps de temps supérieur à 3 mois, la facturation sera établie pour 100% à l’issue de la formation.

Tous les prix des missions de conseil ou de coaching sont exprimés en euros et hors taxes. La TVA applicable est de 20%.

**CONDITIONS DE REGLEMENT**

Les éventuels taxes, droits de douane ou d’importation ainsi que les frais bancaires occasionnés par le mode de paiement du client seront à sa charge.

Pénalité de retard : Toute facture non payée à l’échéance (30 jours de délai) donnera lieu au paiement par le Client de pénalités de retard fixées selon le taux d’intérêt légal auquel s’ajoute une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 50€ HT.

Refus de commande : Dans le cas où un Client passerait une commande à CAPITAN, sans avoir procédé au paiement des factures émises et arrivées à échéance, celle-ci pourra refuser d’honorer la commande. La commande sera honorée au paiement des factures dues. Le client ne pourra exiger aucune indemnité.

**CONFIRMATION, ANNULATION, REMPLACEMENT ET REPORT**

* **Confirmation des dates.** Les dates sont confirmées à partir de l’accord écrit du client (via un simple mail ou via la signature de devis de conseil, du contrat de coaching ou de la convention de formation). Les clauses d’annulation, remplacement, report entrant alors en vigueur.
* **Annulation individuelle.** En cas de désistement d’un ou plusieurs participants à une session de formation, aucun dédommagement ne saurait être consenti. Les honoraires d’animation seront facturés à taux plein.
* **Toute demande d'annulation** devra être communiquée au moins quinze (15) jours calendaires avant le début de la formation. A défaut, 100% du montant de la formation restera immédiatement exigible à titre d’indemnité forfaitaire.
* **Toute demande de report** devra être communiquée au moins quinze (15) jours calendaires avant le début de la formation. A défaut, 50% du montant de la formation restera immédiatement exigible à titre d’indemnité forfaitaire. Cette disposition ne s’applique qu’une fois par session. Un second report sera considéré comme une annulation.
* **Remplacement d’un participant :** CAPITAN offre la possibilité de remplacer un participant empêché par un autre participant, sur une même session de formation à la condition que ce remplacement ne provoque pas une révision majeure du programme et des objectifs et que ce participant ait pu transmettre en amont son adresse-mail individuelle et complété le questionnaire d'analyse des besoins amont.
* **Présence supplémentaire de participants.** Jusqu’à la veille de la session, CAPITAN accepte la présence supplémentaire de participants sans modification des honoraires, et dans respect du nombre maximal de participants pour la qualité attendue de la prestation.
* **Annulation à l’initiative de CAPITAN** ou de l’un de ses sous-traitants. CAPITAN s’engage à ce qu’elle et ses sous-traitants soient parfaitement compétents dans les spécialités requises pour assurer la qualité des prestations, le respect des délais et la tenue des sessions. Dans certains cas exceptionnels, CAPITAN peut être amené, pour des raisons indépendantes de la volonté de ses intervenants, à reporter une session de formation (qu’elle ait été prévue en présentiel ou distanciel) : maladie, accident, cas de force majeure. Dans cette hypothèse, un report de la session sera prévu et aucune indemnité envisagée.
* **Champs de compétence :** CAPITAN s’engage à n’assurer que des formations relevant du champ de compétences de ses intervenants et à faire connaitre à son client sa potentielle limite. Les prestataires travaillant en sous-traitance pour le compte de CAPITAN respectent le même engagement.

**FRAIS DE DEPLACEMENT ET DE LOGISTIQUE**

Les frais de déplacement de CAPITAN ainsi que les frais de location de salle, de documentation et de location de matériel technique (vidéoprojecteur, logiciels utilisés lors des sessions de formation…) sont facturés en complément des honoraires de la mission, soit à partir d’un forfait préalablement défini ou au réel. Ils feront l’objet de devis.

**FORCE MAJEURE**

CAPITAN ne pourra être tenu responsable à l’égard du Client en cas d’inexécution de ses obligations résultant d’un événement de force majeure. Sont considérés comme cas de force majeure, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux Français et sans que cette liste soit restrictive : la maladie ou l’accident, les grèves ou conflits sociaux régionaux, ou nationaux, les désastres naturels, les incendies, la non obtention de visas, les lois ou règlements mis en place ultérieurement (confinement), l’interruption des télécommunications, l’interruption de l’approvisionnement en énergie, interruption des communications ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle de ses intervenants.

**PROPRIETE INTELLECTUELLE ET GARANTIE CONTRE L’EVICTION**

Les intervenants CAPITAN certifient être auteurs ou propriétaires des textes et supports utilisés et remis lors des formations ou à défaut être certifiés et détenteurs des licences et des droits d’utilisation.

**CONFIDENTIALITE**

Le Client et CAPITAN s’engagent à garder confidentiels les informations et documents (économiques, pédagogiques ou commerciaux), obtenus en amont ou lors de l’intervention.

**LIMITATIONS DE RESPONSABILITE DE CAPITAN ET DE SES SOUS-TRAITANTS**

La responsabilité de CAPITAN et de ses sous-traitants ne peut en aucun cas être engagée pour toute défaillance technique du matériel utilisé en formation.

Quel que soit le type de prestations, la responsabilité de CAPITAN est expressément limitée à l’indemnisation des dommages directs prouvés par le Client. CAPITAN certifie disposer d’une assurance RC Professionnelle reconduite chaque année.

**DONNEES PERSONNELLES**

Les différentes informations qui peuvent être demandées au Client au sujet des bénéficiaires des formations, mission de conseil ou de coaching sont leurs : Nom, prénom, adresse mail. L’utilisation faite de ces données est la suivante :

* Envoi des invitations / convocation
* Envoi des questionnaires de pré-positionnement
* Etablissement des feuilles de présence
* Etablissement des attestations de formation
* Envoi des questionnaires de validation des acquis
* Envoi des questionnaires d’évaluation qualité.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés, le Client dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification, de portabilité des informations qui le concernent.

Conformément au Règlement Général à la Protection des Données, CAPITAN conserve, 3 ans à compter de la date de formation, les documents suivants, attestant de la réalisation des prestations :

* Feuilles de présence
* Attestations de formation
* Synthèse des questionnaires de validation des acquis
* Synthèse des questionnaires d’évaluation qualité

**CAS DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP**

CAPITAN respecte les dispositions en matière d’accessibilité des personnes en situation de handicap. Il appartient à CAPITAN de rendre accessible à tout-e- participant-e- d'une session de formation les coordonnées de notre référente Handicap, Maud Boulanger.

Il appartient au client de prévenir Capitan de la présence d’une personne en situation de handicap (qui en a fait la demande) afin de vérifier l’adéquation des modalités pédagogiques prévues avec la nature du handicap ou de procéder à leur adaptation. Cette information doit parvenir à CAPITAN dans un délai permettant l’adaptation de la formation.

L’organisme de formation s’engage à vérifier que le lieu prévu pour la formation (hôtel, salle de séminaire, salle de réunion,…) respecte bien les obligations en matière d’accessibilités aux locaux des Établissements recevant du public (ERP) et des Installations ouvertes au public (IOP).

**RENSEIGNEMENT, RECLAMATION**

Toute précision relative aux présentes conditions générales de vente, demande d'information et/ou réclamation doit être faite par mail à l’attention d’Anthony Charlet, gérant de CAPITAN avec comme objet *réclamation*. Une réponse sera apportée sous huit jours.

**DROIT APPLICABLE - ATTRIBUTION DE COMPETENCE - RENONCIATION - ÉLECTION DE DOMICILE**

L’élection de domicile est faite par CAPITAN au 260 avenue de l’Europe à Yquelon (50400).
Tout litige qui ne pourrait être réglé à l’amiable serait de la compétence du Tribunal de Commerce de Caen, quel que soit le siège du Client, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

**MAJ 01.06.2023**