

Conditions Générales de Vent

PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à l'offre de formation de Muriel Jouas, agissant sous la marque commerciale Décrochez La Lune et faisant l'objet d'une commande de formation, médiation, 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. Par simplicité, nous nommons ici les parties le Client et Décrochez La Lune ou conjointement les parties.

1. DÉFINITIONS DES PRESTATIONS SOUMISES AUX PRESENTES CGV

- **Formation intra-entreprise** : formation concernant un, ou plusieurs salariés d'une même entreprise, 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. Décrochez La Lune propose exclusivement des formations intra entreprise en deux formats : le format catalogue (présenté sur le site www.décrochezlaune.com) ou sur mesure, adapté ou élaboré spécifiquement pour et avec le client.
- **Coaching** : dispositif d'accompagnement individuel d'un salarié, dans le développement ou l'acquisition de compétences sociales ou relationnelles, ou l'atteinte d'objectifs dans un contexte professionnel.
- **Médiation** : processus d'accompagnement de deux personnes, dont la relation est dégradée et la communication difficile, dans la recherche d'une libre issue au différent.

2. OBJET

Toute condition contraire, générale ou particulière, opposée par le Client ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de Décrochez La Lune, 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. Décrochez La Lune se réserve le droit de modifier les présentes CGV afin de respecter des normes légales ou exigences commerciales. La version actualisée des CGV est consultable sur le site www.décrochezlaune.com.

3. COMMANDE ET ELABORATION DE FORMATIONS, CONDUITE DE COACHING, MISSION DE MEDIATION

En amont de toute proposition de formation, de coaching, ou de médiation, Décrochez La Lune 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 Décrochez La Lune. La proposition contient les éléments suivants : rappel du contexte et des enjeux, compréhension de la demande client par Décrochez La Lune, 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 Décrochez La Lune 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 Décrochez La Lune, signée et revêtue du cachet de l'entreprise huit 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, DLL recueille au près du client la demande, clarifie le contexte du coaching. Décrochez La Lune 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 sera élaboré à la suite d'une réunion tripartite ou quadripartite entre Décrochez La Lune, le coaché, le demandeur du coaching les RH.

- **Cas des médiations** : Décrochez La Lune s'engage à clarifier le processus de médiation, les issues de la médiation, les conditions financières et matérielles de la médiation. Une lettre de mission est alors élaborée et signée par les parties concernées.

4. DELAIS D'ACCES A LA FORMATION, au COACHING, ou à la MEDIATION

Le délai estimé entre la demande du commanditaire ou du bénéficiaire d'une formation, d'un coaching ou d'une médiation, 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, DLL 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.

5. ACCES ACCUEIL, ORIENTATION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Le client s'engage à faire savoir à DLL l'existence et la nature du handicap d'un de ses collaborateurs inscrit à une démarche de formation, médiation ou coaching, et afin de permettre :

- La validation des moyens en vigueur au regard du handicap et des objectifs attendus
- L'adaptation de la logistique au regard du handicap

Dans l'hypothèse où Décrochez La Lune 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 7 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.

6. TARIFS DES PRESTATIONS

- **Les prix des formations 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) et de déplacements. Une estimation des prix figure sur chaque fiche de formation à la condition d'être déployée à Paris ou Région Parisienne, départements 78, 75, 92, 95.

- **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.

- **Les prix des médiations** sont élaborés en tenant compte : du degré d'urgence de la situation, du nombre d'acteurs concernés, du nombre de médiateurs nécessaires.

7. CONDITIONS DE FACTURATION

- **Facturation des formations** : La facturation des honoraires est établie par Décrochez La Lune, déclarée en tant que prestataire de formation auprès de la DIRRECTE Ile de France, sous le numéro NDA 11 78 80 206 78 et référencée comme OF auprès de Datadock sous le numéro IDD 000 86 89. La facturation sera établie pour 50% à la commande, lors de la signature de la convention. Le solde à l'issue de la formation.

Règlement total par un OPCO : 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 assurer de son acceptation
- l'indiquer à Décrochez La Lune 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 Décrochez La Lune 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 OPCI.

● Facturation des médiations

Les médiations sont facturées en deux temps.

- 60% à la commande, lors de la phase des entretiens individuels de préparation à la réunion de médiation
- 40% à l'issue de la réunion de médiation, et ce quelle que soit l'issue.

● Facturation des coachings

Les coachings sont facturés en trois temps :

- 50% à la commande
- 25% à mi coaching
- 25% solde, à l'issue du coaching quelle que soit l'issue.

Tous les prix sont exprimés en euros et hors taxes. La TVA applicable est de 20%.

8. 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 donnera lieu au paiement par le Client de pénalités de retard fixées à trois fois 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 Décrochez La Lune, 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.

9. CONFIRMATION, ANNULATION, REMPLACEMENT ET REPORT

Cas des formations

- **Confirmation des dates**. Seule la signature de la lettre de mission, du contrat de coaching ou de la convention de formation, permet la réservation définitive de dates d'intervention. 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.

- **Report de dates**. Le premier report d'une session de formation, à la demande du client ne donnera pas lieu à facturation dans les conditions suivantes :

- La session est reportée dans les 30 jours de la date initiale, sous réserve de disponibilité des consultants.
- Un acompte de 50% est alors facturé au client. Cet acompte sera déduit des honoraires lors de la facturation finale.
- Cette disposition ne s'applique qu'une fois par session. Un second report sera considéré comme une annulation.

- **Annulation complète de la session**. En cas d'annulation complète d'une intervention confirmée par lettre de mission, contrat de prestation, ou convention, une facturation forfaitaire sera appliquée de la manière suivante :

- J moins 30 à J moins 20 : forfait de 30 % des honoraires
- J moins 20 à j moins 7 : forfait de 50 % des honoraires
- La semaine qui précède l'intervention : forfait 75 % des honoraires

- **Annulation d'une partie de la session à l'initiative du Client** Toute prestation entamée et dont la fin est annulée à l'initiative du Client est due dans son intégralité.

- **Remplacement d'un participant** : Décrochez La Lune 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.

- **Présence supplémentaire de participants**. Jusqu'à la veille de la session, Décrochez La Lune 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 Décrochez La Lune** ou de l'un de ses sous-traitants. Décrochez La Lune 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, Décrochez La Lune 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** : Décrochez La Lune s'engage à n'assurer que des formations relevant du champ de compétences de ses intervenants et à faire

Conditions Générales de Vent

connaître à son client sa potentielle limite. Les prestataires travaillant en sous-traitance pour le compte de Décrochez La Lune respectent le même engagement.

Cas des coachings

Toute séance annulée à j-7 par le bénéficiaire sera considérée comme ayant eu lieu et due, sauf cas de force majeure.

Dans l'hypothèse de l'interruption du coaching, et quel que soit le motif, les séances ayant eu lieu sont dues ainsi que la phase en cours et la séance quadripartite ou tripartite de clôture

Cas des médiations

Toute séance individuelle annulée ou reportée à j-7 sera considérée comme étant une première séance et à ce titre due. La réunion de médiation annulée ou reportée du fait de l'absence de l'un, ou des deux acteurs, des acteurs à J-7 sera considérée comme due.

10. FRAIS DE DEPLACEMENT ET DE LOGISTIQUE

Les frais de déplacement de Décrochez La Lune ou de ses sous-traitants ainsi que les frais de location de salle, de documentation (Inventaires de personnalité PCM, ou Élément Humain) et de location de matériel technique (vidéoprojecteur, logiciels utilisés lors des sessions de formation...) sont facturés en sus, au réel et sur justificatifs. Ils feront l'objet de devis. S'agissant de frais professionnels et non de débours, la TVA de 20% est applicable.

11. FORCE MAJEURE

Décrochez La Lune 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.

12. PROPRIETE INTELLECTUELLE ET GARANTIE CONTRE L'EVICION

Dans le cadre du respect des droits de propriété intellectuelle attachés aux supports remis ou imprimables ou de toutes autres ressources pédagogiques mis à la seule disposition des participants des formations, le Client s'interdit de reproduire, directement ou indirectement, en totalité ou en partie, d'adapter, de modifier, de traduire, de représenter, de commercialiser ou de diffuser à des membres de son personnel non participants aux formations ou à des tiers, les dits supports et ressources pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, vidéo, orale...) sans l'autorisation expresse, préalable et écrite de Décrochez La Lune, de ses sous-traitants ou de leurs ayants droit.

Les formateurs 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.

13. CONFIDENTIALITE

Le Client et Décrochez La Lune (et ses sous-traitants) s'engagent à garder confidentiels les informations et documents (économiques, pédagogiques ou commerciaux), obtenus en amont ou lors de l'intervention.

14. LIMITATIONS DE RESPONSABILITE DE DECROCHEZ LA LUNE ET DE SES SOUS-TRAITANTS

La responsabilité de Décrochez La Lune 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 Décrochez La Lune est expressément limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le Client. Décrochez La Lune certifie disposer d'une assurance RC Professionnelle souscrite auprès de la Matmut.

15. DONNEES PERSONNELLES

Les différentes informations qui peuvent être demandées au Client au sujet des bénéficiaires des formations sont leurs : Nom, prénoms, adresse mail, téléphone mobile. L'utilisation faite de ces données est la suivante :

- Envoi des invitations / convocation
- Envoi des questionnaires de pré-positionnement, ou Inventaires de personnalité
- 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, Décrochez La Lune et ses sous-traitants conservent, 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

16. CAS DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Décrochez La Lune respecte les dispositions en matière d'accessibilité des personnes en situation de handicap.

Il appartient au client de prévenir l'organisme de formation de la présence d'une personne en situation de handicap 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 Décrochez La Lune 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).

17. 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 de Muriel.jouas@decrochezalune.com avec comme objet *réclamation*. Une réponse sera apportée sous huit jours.

18. COMMUNICATION

Le Client pourra être cité par Décrochez La Lune comme Client de ses offres de services dans le respect de l'article 8.4.

19. DROIT APPLICABLE - ATTRIBUTION DE COMPETENCE - RENONCIATION - ÉLECTION DE DOMICILE

L'élection de domicile est faite par Décrochez La Lune au 16 rue Césarine Ballagny, 78420 Carrières-sur-Seine.

Tous litiges qui ne pourraient être réglés à l'amiable seront de la compétence du Tribunal de Commerce de Versailles, quel que soit le siège du Client, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

Cette clause attributive de compétence ne s'appliquera pas au cas de litige avec un Client non professionnel pour lequel les règles légales de compétence matérielle et géographique s'appliqueront.

MAJ 13/12/2020