

Mise à jour 15 janvier 2024

Désignation

Mercateam consulting est un organisme de formation professionnelle spécialisé dans le développement personnel et professionnel **la formation et la le business coaching, SARL au capital de 5000€, SIRET 813 915 030 00015, déclaration d'activité de formation enregistrée sous le numéro 32590986559 auprès du préfet de région Hauts-de-France,,.** Son siège social est fixé au 62 rue de l'escalette 59420 MOUVAUX.

Mercateam consulting conçoit, élabore et dispense des formations interentreprises et intra-entreprises, sur l'ensemble du territoire national et en distanciel, seule ou en partenariat.

Dans les paragraphes qui suivent, il est convenu de désigner par :

-Client : toute personne physique ou morale qui s'inscrit ou passe commande d'une formation auprès de Mercateam consulting

-Stagiaire : la personne physique qui participe à une formation.

-Formations interentreprises : les formations inscrites au catalogue de Mercateam consulting et qui regroupent des stagiaires issues de différents horizons.

-Formations intra-entreprises : les formations conçues sur mesure par Mercateam consulting pour le compte d'un client ou d'un groupe de clients.

–Formations en distanciel : formations dispensées via des vidéos pré-enregistrées et via des connexions internet pour des ateliers en groupe via une visioconférence,

–Formations en présentiel : formations dispensées dans les locaux de Mercateam consulting ou dans un lieu réservé par Mercateam consulting ou chez le client avec la présence physique d'un formateur et des participants.

-CGV : les conditions générales de vente, détaillées ci-dessous.

-OPCO : les organismes paritaires collecteurs agréés chargés de collecter et gérer l'effort de formation des entreprises.

Objet

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble des prestations de formation en présentiel ou en distanciel engagées par Mercateam consulting pour le compte d'un Client. Le fait de s'inscrire ou de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes conditions générales de vente. Les présentes conditions générales de vente prévalent sur tout autre document du Client, et en particulier sur toutes les conditions générales d'achat du Client.

Conditions financières, règlements et modalités de paiement

Tous les prix sont indiqués en euros et nets de taxes. Le règlement du prix de la formation est à effectuer selon les conditions énoncées dans le contrat de formation ou de la convention de formation tripartite à l'ordre de Mercateam consulting. En cas de parcours long, des facturations intermédiaires peuvent être engagées. Toute somme non payée à échéance entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable, le paiement d'intérêt de retard. Le montant des pénalités résulte de l'application aux sommes restant dues d'un taux d'intérêt légal en vigueur au moment de l'incident. Mercateam consulting aura la faculté d'obtenir le règlement par voie contentieuse aux frais du Client sans préjudice des autres dommages et intérêts qui pourraient être dus à Mercateam consulting

Mercateam consulting propose des accès illimités à ses programmes de formation en distanciel ; cependant, en cas de règlement en plusieurs fois selon les conditions fixées au

préalable par le contrat de formation, si l'échéance est rejetée à quatre reprises, Mercateam consulting se réserve le droit de suspendre temporairement ou définitivement vos accès de la plateforme de formation.

En cas de règlement par l'OPCO dont dépend le Client, il appartient au Client d'effectuer sa demande de prise en charge avant le début de la formation. L'accord de financement doit être communiqué au moment de l'inscription et préalablement au démarrage de la session de formation.

En cas de prise en charge partielle par l'OPCO, la différence sera directement facturée par Mercateam consulting au Client. Si l'accord de prise en charge du Client ne parvient pas à Mercateam consulting au plus tard un jour ouvrable avant le démarrage de la formation, Mercateam consulting se réserve la possibilité de refuser l'entrée en formation du Stagiaire ou de facturer la totalité des frais de formation au Client.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, le client dispose d'un délai de réflexion de 14 jours après achat, valant conclusion du contrat, pour exercer son droit de rétractation. Si aucun règlement ne s'est déroulé pendant cette période légale de rétractation, le client souhaitant se rétracter n'a ni à justifier ses motifs, ni à payer de pénalités. Par contre, sa volonté de rétractation doit être clairement formulée par l'envoi d'un mail à l'adresse suivante : gdelrue@mercateam.fr

RESPONSABILITE

Le prestataire est soumis à une obligation de moyens et non à une obligation de résultat.

Sa responsabilité ne pourra être engagée que pour les dommages directs et immédiats résultant d'une commande. Est exclue l'indemnisation des dommages indirects de quelque nature qu'ils soient subis par le Client. En tout état de cause, la responsabilité du Prestataire sera limitée au montant du contrat.

Formations en distanciel

Le client peut également choisir de débiter sa formation en distanciel avant la fin de la période légale de rétractation (14

jours à partir de la conclusion du contrat) et finalement exercer son droit de rétractation pendant ce même délai légal. Dans ce cas, lors de la conclusion du contrat, avant d'émettre ce choix explicite d'anticiper le début de sa formation, le client est informé que, conformément aux dispositions du Code de la consommation, toutes les cours en ligne réalisés avant la date d'envoi de son formulaire de rétractation seront dus et facturés au prix unitaire de la formation choisie, tel qu'affiché par la grille des tarifs, malgré l'exercice légitime de son droit de rétractation.

Après un délai de rétractation mentionné ci-dessus, le participant effectue un premier versement d'un montant de 30 % du montant global net à payer de la formation. Le paiement du solde, à la charge du stagiaire, est échelonné au fur et à mesure du déroulement de l'action de formation, selon le calendrier défini par Mercateam consulting avec le participant.

En cas d'abandon de la formation à distance par le stagiaire au-delà de la période de rétractation de 14 jours, aucun remboursement ne pourra être exigé par le stagiaire.

Dans le cadre d'une convention de formation tripartite, la société du participant s'engage à acquitter le coût pédagogique de la formation (net de taxe) de son salarié, cette somme couvrant l'intégralité des frais pédagogiques.

Dans le cas où la formation serait prise en charge par un OPCO, le règlement interviendra en fin de stage sur présentation d'une facture émise par Mercateam consulting et d'une feuille d'émargement.

Annulation, absence ou interruption d'une formation

Formations en distanciel

En cas d'abandon de la formation par le stagiaire au-delà de la période de rétractation de 14 jours, aucun remboursement ne pourra être exigé par le stagiaire.

Formations en présentiel

En cas d'absence, d'interruption ou d'annulation, la facturation de Mercateam consulting distinguera le prix correspondant aux journées effectivement suivies par le Stagiaire et les sommes dues au titre des absences ou de l'interruption de la formation.

Il est rappelé que les sommes dues par le Client à ce titre ne peuvent être imputées par le Client sur son obligation de participer à la formation professionnelle continue ni faire l'objet d'une demande de prise en charge par un OPCO. Dans cette hypothèse, le Client s'engage à régler les sommes qui resteraient à sa charge directement à Mercateam consulting

D'autre part, en cas d'annulation de la formation par le Client, Mercateam consulting se réserve le droit de facturer au Client des frais d'annulation calculés comme suit :

- Si l'annulation intervient plus de 15 jours ouvrables avant le démarrage de la formation : aucun frais d'annulation.
- Pour toute annulation reçue, moins de 15 jours francs ouvrables avant le début du stage, 30 % du montant de l'action de formation restera exigible.

En application de l'article L. 6354-1 du Code du travail, il est convenu entre les signataires d'une convention tripartite, que faute de réalisation totale ou partielle de la prestation de formation, la Société Mercateam consulting doit rembourser au cocontractant les sommes indûment perçues de ce fait.

Si le stagiaire est empêché de suivre la formation par suite de force majeure dûment reconnue, le contrat de formation professionnelle est résilié. Dans ce cas, seules les prestations effectivement dispensées sont dues au prorata temporis de leur valeur prévue au présent contrat.

Horaires et accueil

Sauf indication contraire portée sur la fiche de présentation de la formation et la convocation, la durée quotidienne des formations est fixée à sept heures. Sauf indication contraire

portée sur la convocation, les formations se déroulent de 09h00 à 13h00 et de 14h30 à 18h00 avec une pause en milieu de chaque demi-journée.

Effectif et ajournement

Pour favoriser les meilleures conditions d'apprentissage, l'effectif de chaque formation est limité. Cet effectif est déterminé, pour chaque formation, en fonction des objectifs et des méthodes pédagogiques. Les inscriptions sont prises en compte dans leur ordre d'arrivée. L'émission d'un contrat de formation/convention ne tient pas lieu d'inscription.

Les modalités d'éventuels remboursements partiel ou total sont énoncés ci-dessus.

Devis et attestation

Pour chaque action de formation, un contrat de formation est adressé par mail, par Mercateam consulting au Client via un logiciel de signature électronique. Ou manuellement.

Le cas échéant, une convention particulière peut être établie entre Mercateam consulting, l'OPCO ou le Client.

- A l'issue de la formation, Mercateam consulting, remet une attestation de formation au Stagiaire. Dans le cas d'une prise en charge partielle ou totale par un OPCO, Mercateam consulting, lui fait parvenir un exemplaire de cette attestation accompagné de la facture.
- Dans le cadre d'une formation en présentiel, une attestation de présence pour chaque Stagiaire doit être fournie au Client.
- Dans le cadre d'une formation à distance, la grille d'engagement de suivi de formation comprenant les heures de connexion, est complétée par le stagiaire et Mercateam consulting remettra au stagiaire une attestation de réalisation de formation à l'issue de son parcours.

Obligations et force majeure

Dans le cadre de ses prestations de formation, Mercateam consulting, est tenue à une obligation de moyen et non de résultat vis-à-vis de ses Clients et/ou de ses Stagiaires. Mercateam consulting, ne pourra être tenu responsable à l'égard de ses Clients ou de ses Stagiaires en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un évènement fortuit ou de force majeure. Sont ici considérés comme cas fortuit ou de force majeure, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence : la maladie ou l'accident d'un intervenant ou d'un responsable pédagogique, les grèves ou conflits sociaux externes à Mercateam consulting, les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, de l'approvisionnement en énergie, ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de Mercateam consulting.

Dans le cadre d'une formation à distance, chaque stagiaire ou société a la responsabilité de mettre tous les moyens en œuvre pour se connecter à la plateforme et aux ateliers de la formation. Mercateam consulting ne pourra être tenu pour responsable d'une mauvaise connexion internet ou d'outils informatiques inappropriés pour suivre ses cours.

Propriété intellectuelle et copyright

L'ensemble des fiches de présentation, contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale...) utilisés par Mercateam consulting, pour assurer les formations et/ou remis aux Stagiaires constituent des œuvres originales et à ce titre sont protégées par la propriété intellectuelle et le copyright. A ce titre, le Client et le Stagiaire s'interdisent d'utiliser, transmettre, reproduire, exploiter ou transformer tout ou partie de ces documents, sans un accord exprès de Mercateam consulting t. Cette interdiction porte, en

particulier, sur toute utilisation faite par le Client et le Stagiaire en vue de l'organisation ou l'animation de formations.

Descriptif et programme des formations

Les contenus des programmes, tels qu'ils figurent sur les fiches de présentation des formations sont fournis à titre indicatif. L'intervenant ou le responsable pédagogique se réservent le droit de les modifier en fonction de l'actualité, du niveau des participants ou de la dynamique du groupe.

Confidentialité et communication

Mercateam consulting, le Client et/ou le Stagiaire s'engagent à garder confidentiels les documents et les informations auxquels ils pourraient avoir accès au cours de la prestation de formation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à l'inscription, notamment l'ensemble des éléments figurant dans la proposition transmise par Mercateam consulting, au Client.

Mercateam consulting, s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que les partenaires avec lesquels sont organisées les formations et aux OPCOA, les informations transmises par le Client y compris les informations concernant les Stagiaires. Cependant, le Client accepte d'être cité par Mercateam consulting, comme client de ses formations. A cet effet, le Client autorise Mercateam consulting, à mentionner son nom ainsi qu'une description objective de la nature des prestations dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle, entretiens avec des tiers, rapports d'activité, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant. Le Client a la possibilité de ne pas souhaiter voir son nom ou celui de sa société exposé. Pour ce faire, il devra expressément le demander par écrit à Mercateam consulting de façon claire et explicite.

Mercateam consulting s'assurera auprès de ses fournisseurs de prestations ou d'outils informatiques que tous les moyens sont mis en œuvre pour protéger les données personnelles de ses stagiaires selon la réglementation européenne.

Protection et accès aux informations à caractère personnel – Loi RGPD du 20 juin 2018

Cette protection a permis l'adaptation de la loi "Informatique et libertés" du 6 janvier 1978 au "Paquet Européen, de protection des données".

Mercateam consulting respecte la vie privée de ses clients et stagiaires et s'engage à ce que toutes les informations qu'elle recueille, permettant d'identifier ce dernier soient considérées comme des informations confidentielles. Les informations recueillies sur ce site sont traitées par la société Mercateam consulting,

Domicilié au 62 rue de l'escalette 59420 MOUVAUX. La collecte des informations du Client est essentielle à la fourniture de nos services et à la gestion des formations. Le refus de consentir au traitement de ses données personnelles empêcherait l'exécution de ces services.

Les informations personnelles sont conservées pendant la durée légale de conservation et sont destinées aux personnes nécessaires à leur traitement au sein de la société.

En particulier, Mercateam consulting, conservera les données liées au parcours et à l'évaluation des acquis du Stagiaire, pour une période n'excédant pas la durée nécessaire à l'appréciation de la formation.

Le Client/stagiaire dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification des données à caractère personnel le concernant.

Le Stagiaire pourra exercer ce droit en écrivant à : Mercateam consulting, 62 rue de l'escalette – 59420 MOUVAUX ou par voie électronique à : gdelrue@mercateam.fr

Le Client/stagiaire a également le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL. Le consentement au traitement des données personnelles étant une obligation du RGPD.

Droit applicable et juridiction compétente

Les conditions générales détaillées dans le présent document sont régies par le droit français. En cas de litige survenant entre le Client et Mercateam consulting, à l'occasion de l'interprétation des présentes ou de l'exécution du contrat, il sera recherché une solution à l'amiable. A défaut, les Tribunaux de Lille seront seuls compétents pour régler le litige.