

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

1. Présentation

ENCIAL est un organisme de formation professionnelle spécialisé dans l'accompagnement de personnes ou d'équipes dans leur développement individuel ou professionnel au travers de prestations de formation. Son siège social est fixé 91 rue sainte Catherine – 59800 Lille - Organisme de formation déclaré sous le numéro de déclaration d'activité 32 59 11622 59 auprès du préfet de région Hauts-de-France.

ENCIAL conçoit, propose et dispense des formations inter et intra entreprises en présentiel et en distanciel.

2. Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») ont pour objet de fixer les conditions dans lesquelles ENCIAL s'engage à vendre une prestation dans le cadre :

- de la formation professionnelle continue ;
- d'un coaching ou d'un accompagnement ;

Elles s'appliquent quelles que soient les clauses qui figurent dans les documents du « client ». Le fait de s'inscrire ou de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du client aux présentes CGV.

Dans le cas où l'une des dispositions des présentes CGV serait déclarée nulle ou non écrite, les autres dispositions resteront intégralement en vigueur et seront interprétées de façon à respecter l'intention originelle des parties.

Les CGV applicables sont celles qui ont été remises au client et acceptées par ce dernier. Cependant, les présentes CGV pourront être modifiées ou mises à jour par ENCIAL à tout moment, sans préavis, et sans que cette modification ouvre droit à indemnité au profit du client.

3. Définitions

Client : co-contractant d'ENCIAL, toute personne physique ou morale qui s'inscrit à une prestation auprès d'ENCIAL.

Convention : document également appelé contrat, définit les engagements entre le client et ENCIAL dans le cadre de la prestation.

Formation : c'est un article présent dans le catalogue ou créé sur mesure et réalisé dans les locaux de l'entreprise (formation intra-entreprise), dans des locaux mis à disposition par ENCIAL (formation inter-entreprises) ou à distance. Elle peut être composée d'un ou plusieurs modules indissociables et ayant une continuité pédagogique, repartis dans le temps pour faciliter l'appropriation. La formation permet l'apprentissage d'une ou plusieurs compétences évaluables, et fait notamment l'objet d'une fiche pédagogique, d'évaluation et attestation.

Module : période composée d'une ou plusieurs journées continues de formations et ne peut être vendu séparément.

Organisme tiers : autre que l'entreprise, ce financeur peut être de type OPCO, un organisme tel que Pôle emploi, etc.

Participant : personne physique qui participe à une prestation de formation ou d'accompagnement. Dans le cas d'une convention avec une entreprise, le participant est un salarié du client ; dans le cas d'une convention avec un individu, le participant est le client.

Formations inter-entreprises : formations inscrites au catalogue d'ENCIAL et qui regroupent des participants issus de différentes structures.

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

Formations en distanciel : formations inscrites au catalogue (inter-entreprises) ou conçues sur mesure (intra-entreprises) par ENCIAL ouvertes et à distance par connexion à un espace électronique sécurisé.

CGV : Conditions Générales de Vente, détaillées ci-après.

4. Modalités d'inscription

Le client certifie avoir pris connaissance du programme et vérifié le niveau de connaissances préalables requis pour suivre la formation choisie. Les inscriptions sont prises en compte par ordre d'arrivée. Si l'effectif maximum est dépassé, une liste d'attente est établie. Avec l'accord du client, un report d'inscription est proposé à la session suivante.

4.1. Inscription à titre individuel : pour être prise en compte, toute demande d'inscription doit être confirmée par l'envoi à formation@encial.fr de la fiche d'inscription dûment complétée, du devis signé et des présentes conditions générales de vente acceptées.

Pour toute inscription, un accusé de réception est adressé au client. Celui-ci ne vaut pas confirmation de la tenue de la formation.

A la réception de la fiche d'inscription, ENCIAL adresse au client un contrat de formation à retourner signé accompagné d'un acompte correspondant à 30% du prix global de la formation. L'acceptation d'ENCIAL est conditionnée par le règlement intégral de l'acompte et par le retour du contrat signé à formation@encial.fr. A réception de l'acompte, une facture d'acompte est envoyée au client.

ENCIAL se réserve expressément le droit de disposer librement des places retenues par le client, tant que les frais d'inscription et le contrat de formation n'auront pas été réceptionnés.

ENCIAL adresse aux participants, 10 jours avant le début de la formation, une convocation avec les informations pratiques relatives à sa formation, dont les horaires exacts et le lieu de la formation.

Le coût total de la formation doit être réglé au plus tard 5 jours ouvrés avant le premier jour de la formation.

4.2 Formations inter-entreprises : pour être prise en compte, toute demande d'inscription doit être confirmée par l'envoi à formation@encial.fr de la fiche d'inscription dûment complétée, du devis signé et des présentes conditions générales de vente acceptées.

Pour toute inscription, un accusé de réception est adressé au client. Celui-ci ne vaut pas confirmation de la tenue de la formation.

A la réception du bulletin d'inscription (ou du bon de commande), ENCIAL adresse au client une convention de formation à retourner signée accompagnée d'un acompte correspondant à 30% du prix global de la prestation. L'acceptation d'ENCIAL est conditionnée par le règlement intégral de l'acompte et par le retour de la convention signée à formation@encial.fr. A réception de l'acompte, une facture d'acompte est envoyée au client.

ENCIAL se réserve expressément le droit de disposer librement des places retenues par le client, tant que les frais d'inscription et la convention n'auront pas été réceptionnés.

ENCIAL adresse aux participants, 10 jours avant le début de la formation, une convocation avec les informations pratiques relatives à sa formation, dont les horaires exacts et le lieu de la formation.

Le coût total de la formation doit être réglé au plus tard 5 jours ouvrés avant le premier jour de la formation.

4.3 Formations intra-entreprise : toute demande de formation intra-entreprise fait l'objet d'une proposition pédagogique et financière.

L'acceptation formelle par le client de cette proposition commerciale doit parvenir à ENCIAL au moins 30 jours ouvrés avant la date du premier jour de formation. Celle-ci vaut commande définitive et emporte acceptation des dates et lieux arrêtés.

4.4 Formations en distanciel : pour être prise en compte, toute demande d'inscription devra être confirmée par l'envoi du bulletin d'inscription dûment complété + devis signé « Bon pour accord » et des présentes Conditions Générales de Vente acceptées à formation@encial.fr.

Le client s'engage alors à être connecté aux dates et horaires prévus selon un lien qui lui sera transmis au maximum 24 heures avant le début de la formation.

Pour toute inscription, un accusé de réception est adressé au client dans les 48

heures (jours ouvrés) qui suivent la réception de la demande d'inscription. Celui-ci ne vaut pas confirmation de la tenue de la formation.

L'inscription se fait sous réserve des places disponibles. Si la session sur laquelle porte la demande d'inscription est pleine, le client a la possibilité de demander une inscription en liste d'attente par mail à formation@encial.fr.

Une convention de formation est envoyée au client à réception de sa demande d'inscription, ainsi qu'une facture d'inscription correspondante à 30% du prix global de la formation.

L'inscription est validée après retour par mail à formation@encial.fr de la convention de formation signée par l'entreprise, dans un délai de 10 jours ouvrables.

En l'absence de validation de l'inscription dans le délai de 10 jours ouvrables, celle-ci sera automatiquement annulée.

A confirmation de la tenue de la session au plus tard 7 jours ouvrés avant la formation, le client recevra une convocation et toute information pratique relative à sa formation, dont les dates et horaires exacts.

5. Délai de réflexion

Le client dispose, en vertu de l'article L6353-5 du Code du Travail, d'un délai de réflexion de dix jours, à compter de la signature du contrat de formation, pour se rétracter par lettre recommandée avec avis de réception adressée à ENCIAL - 91, rue sainte Catherine - 59800 Lille.

6. Dédit et remplacement d'un participant

En cas de dédit signifié par le client à ENCIAL au moins 10 jours avant le démarrage de la formation, ENCIAL offre au client la possibilité de remplacer le participant empêché par un autre participant ayant le même profil et les mêmes besoins en formation sans indemnité et sous réserve de l'accord éventuel de l'organisme tiers.

Toutefois, en cas d'utilisation de l'outil Process Communication Model (PCM), si le participant empêché avait déjà réalisé son inventaire de personnalité, une indemnité de 200 euros HT sera facturée au client de façon à permettre au nouveau participant de réaliser son inventaire de personnalité.

Toute modification sur le nom des participants inscrits devra être adressée à ENCIAL à formation@encial.fr.

7. Conditions d'annulation et de report

7.1. Annulation ou report par le client : toute annulation ou report d'un participant à une formation doit être communiqué à ENCIAL par écrit.

En cas d'annulation ou de report à l'initiative du client formalisé par écrit (lettre ou courriel), des indemnités compensatrices sont dues selon les conditions suivantes :

- Report ou annulation communiqué au moins 30 jours ouvrés avant le premier jour de la formation : les montants versés par le client lui sont remboursés ;

- Report ou annulation communiqué au moins 15 jours ouvrés avant la formation et après le délai de 10 jours de réflexion : 30 % du coût de la formation restent acquis à ENCIAL ;
- Report ou annulation communiqué moins de 15 jours ouvrés avant la formation : 70 % du coût de la formation est facturé au client ;
- Absence du participant le jour de la formation : le coût de la formation est facturé à 100 % au client.

Il est rappelé que toute formation commencée est due dans son intégralité.

7.2. Annulation ou report par ENCIAL : Si le nombre de participants est jugé pédagogiquement insuffisant ou si les conditions minimales ne sont pas réunies pour dispenser la formation de manière satisfaisante, ENCIAL se réserve le droit d'ajourner la formation dix jours avant la date prévue. Dans cette éventualité, ENCIAL s'engage à en informer le client et à lui proposer un report sur une prochaine session sans indemnité. L'acompte reste acquis pour la nouvelle date.

Dans le cas d'une annulation, les montants versés seront remboursés intégralement dans un délai de 30 jours.

ENCIAL se réserve le droit de basculer en distanciel une formation prévue en présentiel en cas de force majeure ou de restrictions réglementaires interdisant la tenue de la formation en présentiel.

8. Force majeure

D'une manière générale, tout manquement ou toute omission par l'une des parties, concernant le respect de l'une des stipulations, conditions ou garanties à exécuter, prévues dans le contrat, ne doit pas donner lieu à une plainte de l'autre partie ou ne doit pas être considéré comme une cause de rupture de ce contrat, dans la mesure où ce manquement ou cette omission résulte d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence et les tribunaux Français.

8.1. La force majeure invoquée par le client : en cas d'interruption ou d'annulation pour force majeure dûment reconnue, le participant pourra reprendre ou continuer sa formation dans une autre session sans coût supplémentaire ou bien mettre fin au contrat. Dans ce cas de rupture du contrat, seules les prestations effectivement dispensées sont dues en proportion de leur valeur prévue au contrat.

Dans ce cas, le client devra informer par lettre recommandée avec accusé de réception ENCIAL dans les plus brefs délais dès la survenance de l'événement de force majeure en rappelant les circonstances rencontrées. Le contrat sera considéré annulé dès que ENCIAL aura dûment constaté le cas de force majeure, seule la partie réalisée de la formation prévue sera due.

8.2. La force majeure invoquée par ENCIAL : sont considérés comme cas de force majeure, la maladie ou l'accident d'un formateur, les grèves ou conflits sociaux internes ou externes à ENCIAL, les désastres naturels, les incendies, la non-obtention de visas, des autorisations de travail ou d'autres permis, les lois ou règlements mis en place ultérieurement, l'interruption des télécommunications, l'interruption de l'approvisionnement en énergie, l'interruption des communications ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable d'ENCIAL.

9. Modalités de Formation

ENCIAL est libre d'utiliser les méthodes et outils pédagogiques de son choix, qui relèvent de sa seule compétence, pour les formations inter-entreprises, intra-entreprises et en distanciel. Pour la qualité de la formation, un nombre maximum de 10 participants pour un formateur est défini pour chaque formation.

ENCIAL s'engage à ne pas dépasser le nombre prévu sauf pour une intervention ponctuelle à la demande du client comme une cohésion d'équipe, un séminaire... et sauf en cas de coanimation par plusieurs formateurs.

10. 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 7 heures aux lieux et horaires définis dans la convention de formation

11. Responsabilité

Toute inscription à une formation implique le respect par le participant du règlement intérieur et des consignes de sécurité applicables aux locaux concernés, lequel est porté à sa connaissance.

ENCIAL se réserve le droit, sans indemnité de quelque nature que ce soit, d'exclure à tout moment, tout participant dont le comportement gênerait le bon déroulement de la formation et/ou manquerait gravement aux dispositions du règlement intérieur des locaux concernés.

Crise épidémique : Pendant toute la durée de la crise épidémique, ENCIAL se réserve le droit de refuser tout participant présentant des symptômes reconnus de cette infection. Durant leur passage en formation, les participants devront se conformer en tout point aux directives données par le formateur.

ENCIAL s'engage à réaliser les prestations de formation avec tout le soin et la compétence dont il dispose et dans le cadre d'une obligation de moyens.

La responsabilité de l'organisme de formation ne pourra être engagée que sur faute prouvée et exclusive d'ENCIAL.

ENCIAL ne peut être tenu responsable d'aucun dommage ou perte d'objets et effets personnels apportés par le participant.

Il appartient au client/ participant de vérifier que son assurance personnelle et/ou professionnelle le couvre lors de sa formation.

Il est entendu que la responsabilité professionnelle d'ENCIAL, ne pourra être engagée qu'en cas d'erreur, de négligence ou d'omission intervenue et dûment prouvée dans la mise en œuvre du contrat.

ENCIAL ne pourra en aucun cas être déclaré responsable de tout dommage, matériel ou immatériel, consécutif ou non, causé directement ou indirectement par les prestations fournies, tel que préjudice commercial ou financier, perte de clientèle, perte d'image de marque, perte de bénéfice, perte de commande, trouble commercial quelconque, ainsi que toute action émanant de tiers.

La responsabilité d'ENCIAL ne pourra en tout état de cause être recherchée par le client pour un montant supérieur aux honoraires réellement encaissés par ENCIAl au titre de la réalisation du contrat, et ce pour la seule prestation qui serait la cause prouvée du dommage.

12. Conditions financières, règlements, et modalités de paiement

Tous les prix (honoraires et frais) s'entendent hors taxes et ne sont pas soumis à la TVA. Ces prix n'incluent pas les frais de transport, d'hébergement et de restauration du/ou des participant(s), qui restent à la charge exclusive du client, sauf disposition contraire prévue dans la convention.

Les factures sont à régler en euros à réception, sans escompte.

L'acompte qui correspond à 30% du montant de la convention est à payer par virement. 50% du montant de la formation est à régler au plus tard 5 jours avant le début de la formation et le solde, à la fin de la formation. Pour les formations longues (plus de 3 jours) : un échelonnement (échancier) pourra être proposé pour le paiement du solde au moment de l'envoi de la facture.

Toute somme non réglée à l'échéance entraînera des pénalités de retard selon le taux bancaire en vigueur. Le cas échéant, l'ensemble des frais occasionnés par le recouvrement des sommes dues sera à la charge du client.

En cas de financement partiel ou total par un tiers financeur du client, tout règlement partiel ou non règlement par le tiers, qu'elle qu'en soit la cause, rend la facture de reste à charge immédiatement exigible auprès du client et ce, avant le démarrage de la formation.

En cas de règlement par l'organisme tiers dont dépend le client, il appartient à ce dernier : 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 ;

de l'indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription ou sur son bon de commande ; de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

Si cet organisme ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, le reliquat (reste à charge) sera facturé au client.

Si ENCIAl n'a pas reçu la prise en charge de l'organisme désigné au 1er jour de la formation, le client sera facturé de l'intégralité du coût de la convention. En cas de non-paiement par l'organisme désigné, pour quelque motif que ce soit, le client sera redevable de l'intégralité du coût de la formation et sera facturé du montant correspondant.

Dans des situations exceptionnelles, il peut être procédé à un paiement échelonné. En tout état de cause, ces modalités devront avoir été formalisées avant le démarrage de la formation.

ENCIAL se réserve le droit de refuser toute nouvelle inscription en cas de défaut de paiement.

ENCIAL se réserve le droit d'augmenter les tarifs chaque année et informera à l'avance le client du nouveau tarif.

Formations suivies à titre individuel : les prix incluent les frais de formation et le matériel pédagogique - le montant des frais de journées d'étude est indiqué en supplément.

Formations inter-entreprises : les prix incluent les frais de formation et le matériel pédagogique. Le montant des frais de journées d'étude est indiqué en supplément.

Formations intra-entreprises : les prix sont indiqués sur la proposition commerciale adressée au client. Les frais liés au matériel pédagogique, frais de déplacement et d'hébergement des formateurs sont facturés en sus.

Formation en distanciel : les prix incluent les frais de formation et le matériel pédagogique qui sont transmis sous format dématérialisé – la connexion depuis un lien de connexion sur une plateforme sécurisée est gratuite.

13. Propriété intellectuelle

Les documents mis à la disposition du client, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, ...) constituent des œuvres originales et à ce titre sont protégés par la propriété intellectuelle, et appartiennent à titre exclusif à ENCIAl.

En conséquence, la reproduction, diffusion ou communication au public, exploitation de tout ou parties en dehors du périmètre contractuel, sans autorisation écrite préalable d'ENCIAL est passible de poursuites. Cette interdiction porte, en particulier, sur toute utilisation faite par le client et le participant en vue de l'organisation ou l'animation de formations.

14. Confidentialité

ENCIAL s'engage à garder confidentielle et à ne pas divulguer à un tiers, sauf accord du client, toute information émanant de celui-ci dans le cadre de la prestation, dans les limites raisonnablement nécessaires pour permettre à ENCIAl de réaliser la prestation dans le respect des termes du contrat. Cette obligation doit rester en vigueur pendant toute la période d'exécution et après la fin de ce contrat, étant entendu que les cas suivants ne seront pas soumis à de telles restrictions :

- Toute information que détenait ENCIAl avant qu'elle ne soit divulguée par le client ;
- Toute information qui fait ou fera partie légalement du domaine public ;
- Toute information divulguée à ENCIAl par un tiers qui n'est pas lié avec le client.

15. Protection et accès aux informations à caractère personnel

Conformément à la loi RGPD du 25 Mai 2018, le participant dispose d'un droit d'accès, de modification et de rectification des données à caractère personnel le concernant. Si le client souhaite exercer ce droit, il doit en faire la demande par email à l'adresse formation@encial.fr.

Les données personnelles concernant le participant seront supprimées dans le délai légal prévu par la loi. En particulier, ENCIAl conservera les données liées aux parcours et à l'évaluation des acquis du participant, pour une période n'excédant pas 3 ans.

Enfin, ENCIAl s'engage à informer préalablement les participants de l'utilisation de la vidéo et à effacer, à l'issue des exercices, toute image qui aurait été prise par tout moyen vidéo lors de travaux pratiques ou de simulations ou à en demander l'autorisation écrite ou orale au participant.

16. Droit applicable et arbitrage

Les contrats et conventions émises par ENCIAl sont soumis au droit français. L'élection de domicile se fait par l'adresse du siège social d'ENCIAL.

En cas de contestation relative à l'exécution du contrat ou de la convention ou au paiement du prix, ainsi que de contestations relatives plus particulièrement à l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions, le tribunal de commerce du siège social est seul compétent quel que soit le siège ou le lieu de résidence du client.

Toutefois, avant de recourir à l'arbitrage, les parties s'engagent à chercher une solution à leurs différends dans le cadre d'une conciliation.