

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent l'ensemble de l'offre de Muriel Jouas, agissant sous la marque commerciale Com2Crise (C2C) et faisant l'objet d'une commande de formation, médiation, coaching ou assistance opérationnelle de la part d'un Client pour un ou plusieurs bénéficiaires.

Toute commande implique l'acceptation sans réserve par le Client des 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 C2C 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. Com2Crise propose exclusivement des formations intra-entreprise en deux formats : le format catalogue (présenté sur le site www.com2crise.com) ou sur mesure, adapté du catalogue 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 différend.

- **Assistance opérationnelle** en cas de communication de crise. Dispositif d'accompagnement du Comité de Direction de l'entreprise dans un contexte médiatique perturbé, mettant en danger la réputation ou l'activité d'une structure, d'une équipe, d'une personne, d'un service ou d'un produit.

2. OBJET

Toute condition contraire, générale ou particulière, opposée par le Client ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de Com2Crise, 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. Com2Crise 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.com2crise.com.

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

Toute mission d'assistance opérationnelle en cas de crise médiatique fait l'objet d'un contrat de prestation de la part de C2C.

- **Cas des formations.** En amont de toute proposition de formation, Com2Crise 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. La proposition contient les éléments suivants : rappel du contexte et des enjeux, compréhension de la demande client par Com2Crise, 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, accueil des personnes en situation de handicap, charte de déontologie, charte RSE. L'acceptation formelle par le client devra parvenir à Com2Crise 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 Com2Crise, 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, C2C recueille au près du client la demande, clarifie le contexte du coaching et explicite la posture du coach. Com2Crise s'engage à rencontrer le coaché,

à poser le cadre de la démarche, à proposer un accompagnement répondant aux attentes associé à un devis. Deux contrats seront élaborés : un contrat de prestation de coaching avec la RH et un contrat d'objectifs de coaching co signé par le coaché, son manager, sa RH, le coach.

- **Cas des médiations** : En amont de la médiation, Com2Crise recueille auprès du client : contexte et enjeux, participants supposés à la médiation, contraintes d'organisation pouvant impacter le processus de médiation. La proposition de médiation contient les éléments suivants : rappel du contexte et des enjeux, compréhension de la demande client par Com2Crise, cadre général de réponse et parti pris, processus détaillé de la médiation, restriction, posture du médiateur, 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. Une lettre de mission est alors élaborée et signée par les parties concernées.

- **Cas de l'assistance opérationnelle en cas de crise médiatique.** La mission consiste à accompagner le client dans l'évaluation de la criticité médiatique de la situation, la préparation de la stratégie de communication interne et externe, la préparation des éléments de langage, la rédaction de l'ensemble des supports internes ou externes nécessaires, la formation en temps réel des porte-parole, l'accompagnement des managers, le débriefing post crise, la mise en place d'un plan d'actions correctrices et d'un PARC, Plan D'Action de Reconquête des Cibles

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

- **Cas général.** 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, C2C 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.

Le délai d'accès à l'assistance opérationnelle, pour un client de C2C, est immédiat. La mobilisation des consultants se fait pas sms. Les consultants s'engagent à rappeler le client dans l'heure qui suit la réception du sms pour envisager le premier RDV de travail.

- **Cas particulier de l'assistance opérationnelle.** Le délai d'accès à l'assistance opérationnelle pour une structure non cliente de C2C est conditionné à la mise en place du contrat de prestation. Il est estimé à 24 ou 48 heures en fonction de la réactivité du client.

Restriction : l'assistance opérationnelle n'est pas une astreinte. La mobilisation des consultants entre 20h00 et 7h00 du matin est conditionnée à une information préalable de ces derniers par le client : un contrat a été signé. Une entreprise non cliente de C2C ne peut exiger la joignabilité des consultants sans signature préalable du contrat d'assistance.

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

Le client s'engage à faire savoir à C2C l'existence et la nature du handicap d'un de ses collaborateurs inscrit à une démarche de formation, médiation, coaching ou assistance opérationnelle, 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 Com2Crise 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 indiqués sur le site internet sont indicatifs pour la RP et le nombre de participants stipulés.

- **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 élaborées en tenant compte : du degré d'urgence de la situation, du nombre d'acteurs concernés, du nombre de médiateurs nécessaires.

- **L'assistance opérationnelle** est facturée sur la base d'honoraires horaires indiqués dans le contrat de prestation. Le contrat ne donne pas lieu à abonnement puisque le cabinet n'assure pas d'astreinte 24/24.

7. CONDITIONS DE FACTURATION

- **Facturation des formations :** La facturation des honoraires est établie par Com2Crise, déclarée en tant que prestataire de formation auprès de la DIRRECTE Ile de France, sous le numéro NDA 11 78 80 206 78 et référencé 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 Com2Crise 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 Com2Crise 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.

- **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.

- **Facturation de l'assistance opérationnelle.**

L'assistance opérationnelle est facturée sur la base d'une feuille de temps adressée au client. Des paliers de facturation pourront être définis avec le client.

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 Com2Crise, sans avoir procédé au paiement des factures émises et arrivées à échéance, le cabinet 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 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 :** Com2Crise 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, Com2Crise 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 Com2Crise** ou de l'un de ses sous-traitants. Com2Crise 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, Com2Crise 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 :** Com2Crise s'engage à n'assurer que des formations relevant du champ de compétences de ses intervenants et à faire connaître à son client sa potentielle limite. Les prestataires travaillant en sous-traitance pour le compte de Com2Crise respectent le même engagement.

Cas des coachings

- **Confirmation des dates.** Seule la signature du contrat de coaching permet la réservation définitive de séances. Les clauses d'annulation, remplacement, report entrant alors en vigueur.

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

- **Interruption.** 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

- **Remplacement d'un coaché.** Aucun remplacement ne sera possible à une séance de coaching.

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.

Cas de l'assistance opérationnelle.

C2C informe au fur et à mesure le client du temps estimé pour réaliser un travail. Le travail réalisé ne pourra donner lieu à contestation de sa durée. La feuille de temps vaut preuve. Lorsque qu'une séance de travail est prévue sur site client et que celui-ci annule à j-3, 25% des honoraires prévus seront facturés. Il est retenu ici que les réunions sur site, en situation de crise médiatique, ne pourront être prévues avec plus de 5 jours d'anticipation.

10. FRAIS DE DEPLACEMENT ET DE LOGISTIQUE

Les frais de déplacement de Com2Crise 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

Com2Crise 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 mises disposition des participants des formations, bénéficiaires des coachings, des médiations ou de l'assistance opérationnelle, 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 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 Com2Crise, 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 Com2Crise (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 Com2Crise 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 Com2Crise est expressément limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par

le Client. Com2Crise 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, adresses mail, téléphones mobiles. 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, Com2Crise 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

L'ensemble des notes prises lors des coachings, médiations, ou assistance opérationnelle sont détruites 1 mois après la facturation de la fin de la mission.

16. CAS DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Com2Crise respecte les dispositions en matière d'accessibilité des personnes en situation de handicap.

Il appartient au client de prévenir le cabinet 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 Com2Crise dans un délai permettant l'adaptation de la formation ou de la mission.

C2C 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@com2crise.com avec comme objet *réclamation*. Une réponse sera apportée sous huit jours.

18. COMMUNICATION

Le Client pourra être cité par Com2Crise comme Client de ses offres de services globales dans le respect de l'article 13.

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

L'élection de domicile est faite par Com2Crise 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 17.02.2021