



# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Version Mise à jour février 2024

## **Article 1 - Préambule**

Les présentes conditions générales sont obligatoirement remises ou adressées au « client » aux fins de passer commande, laquelle implique l'adhésion entière et sans réserve aux dites conditions.

La prestation consiste à la mise en place d'actions d'accompagnement professionnel, bilans de compétences, formation, codéveloppement ou prestations de conseil spécifiques, nécessitant des connaissances techniques et/ou pédagogiques que le « client » ne souhaite pas ou ne peut pas accomplir lui-même avec son propre personnel.

## **Article 2 - Modalités de réalisation des prestations**

### **Article 2.1 – Organisation logistique**

L'ensemble des prestations ou formations dispensées seront réalisées dans l'établissement du « client » concerné par ce présent contrat ou un lieu que le « client » choisira ou en visio-conférences. Dans le cadre des formations ou des ateliers collectifs de type codéveloppement, les locaux mis à disposition par le « client » devront être de nature à pouvoir accueillir (pièce chauffée, tables et chaises en nombre suffisant, alimentation électrique et éclairage fonctionnelle, sanitaires à proximité). L'ensemble des locaux mis à disposition par « le client » devra être conforme aux règles de sécurité en vigueur et devra donc également être assuré.

Dans le cas où UMANO mettrait à disposition du matériel essentiel au bon déroulement de sa prestation, ce dernier s'engage à utiliser du matériel conforme et respectant les règles essentielles d'hygiène et de sécurité. De la même façon, si le « client » met à disposition du matériel essentiel à la réalisation de la prestation, celui-ci devra être conforme et devra respecter les règles essentielles d'hygiène et de sécurité.

UMANO se dégage de toute responsabilité concernant un dégât, blessure ou problème causé par les locaux et/ou le matériel mis à disposition par le « client ».

### **Article 2.2 - Accueil des bénéficiaires en situation de handicap**

Pour l'inscription des personnes en situation de handicap, le « client » est invité à contacter l'équipe de UMANO afin que celle-ci puisse étudier/adapter les conditions d'accès au regard de la situation ou orienter le « client » vers un partenaire habilité afin de trouver des solutions adaptées.

### **Article 2.3 - Organisation administrative et prérequis dans le cadre d'une animation collective de type codéveloppement ou formation**

Au plus tard 7 jours avant le début de la prestation de formation, « le client » fournira à UMANO la liste des participants. « Le client » s'engage à présenter des personnels possédant les prérequis demandés. La signature de la convention de formation ou de prestation présent par « le client » tiendra lieu d'engagement du « client » envers UMANO attestant que les personnels présentés possèdent les prérequis demandés.

Dès le début de la formation, et au début de chaque demi-journée de formation, l'animateur exigera de l'ensemble des participants de signer la feuille d'émargement.

Le « client » recevra, à l'issue de la prestation, par retour de courrier, une copie de la feuille d'émargement ainsi que tous les documents officiels concernant la prestation notamment les questionnaires d'évaluation.

### **Article 3 - Annulation d'une prestation**

Dans le cas de l'annulation d'une prestation collective par le « client », UMANO est dans le droit de facturer au client :

Entre 20 jours et 10 jours avant la prestation, les frais de déplacement engagés et non remboursables.

Entre 10 jours et 2 jours avant la prestation, une indemnité égale à 50% du montant fixé pour ladite prestation ainsi que les frais de déplacement engagés non remboursables

La veille de la prestation : une indemnité égale à 100% du montant fixé pour ladite prestation ainsi que les frais de déplacement engagés non remboursables.

Chaque accompagnement individuel (bilan professionnel ou coaching) est planifié dans le contrat ou via une prise de rendez-vous entre le bénéficiaire et UMANO. Toute prestation individuelle annulée par le client moins de 48H avant pourra faire l'objet d'une facturation, à minima à hauteur des frais éventuellement engagés par UMANO.

Dans le cas de l'annulation d'une prestation par UMANO, UMANO s'engage à proposer une alternative (autre intervenant, autre date).

### **Article 4 - Report d'une prestation**

Dans le cas d'une demande de report d'une prestation collective par le « client », UMANO est dans le droit de facturer au client :

Entre 20 jours et 10 jours avant la prestation, les frais de déplacement engagés et non remboursables.

Entre 10 jours et 2 jours avant la prestation, une indemnité égale à 25% du montant fixé pour ladite formation ainsi que les frais de déplacement engagés non remboursables

La veille de la prestation : une indemnité égale à la 50% du montant fixé pour ladite prestation ainsi que les frais de déplacement engagés non remboursables.

Toute demande de report de prestation individuelle par le client doit être formulée au moins 48H avant et, à défaut, pourra faire l'objet d'une facturation, à minima à hauteur des frais éventuellement engagés par UMANO.

Dans le cas d'un report à l'initiative de UMANO, UMANO s'engage à proposer une alternative (autre intervenant, autre date).

### **Article 5 -Facturation des prestations et conditions de règlement**

Un acompte de 30% du montant total de la prestation individuelle ou collective pourra être demandé à la commande notamment en cas d'ingénierie particulière et dans tous les cas à l'issu du délai de rétractation prévu à l'article L6352-5 du code du travail. Le règlement des factures sera effectué par le client dans un délai de 30 jours à compter de l'émission de la facture. En application de la Loi n° 92-14442 du 31/12/92 et de la Loi dite « Nouvelles Régulations Economiques » du 15/05/01, tout paiement différé entraînera le calcul d'une pénalité de retard équivalente à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur (C.Com. art. L 441-6 et art.L.441-3). Une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement en cas de retard de paiement sera due par le client.

### **Article 6 - Protection des données à caractère personnel**

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable depuis le 25 mai 2018 (ci-après, « le règlement général sur la protection des données » ou « RGPD ») ainsi que la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

### **Article 7 - Litiges - Médiation et attribution de juridiction**

En cas de litige entre le Client et l'entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du professionnel ou, le cas échéant, auprès du Service Relations Clientèle du professionnel). A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur au sens de l'article L.133-4 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir : La Société Médiation Professionnelle, [www.mediateur-consommation-smp.fr](http://www.mediateur-consommation-smp.fr), 24 rue Albert de Mun - 33000 Bordeaux

En cas d'échec de médiation, les tribunaux de PARIS sont seuls compétents, même en cas de pluralité de défenseurs ou appel de garantie.