

Conditions générales de vente

Formation

1. Désignation

La société TWO WAY est une SARL au capital de 10 000 Euros, domiciliée au 13 Rue de Mulhouse – 68950 REINIGUE. Elle est représentée par Madame LACOMBE Alexina, Gérante. TWO WAY conçoit, élabore et dispense des formations sur mesure en intra et inter-entreprises ainsi que des prestations d’audit et de conseil et l’organisation d’événements sur l’ensemble du territoire national, seul ou en partenariat.

Dans les paragraphes suivants, il est convenu de désigner par :

- CGV : les présentes Conditions Générales de Vente.
- Client : toute personne physique ou morale qui passe commande d’une prestation de formation ou de conseil auprès de TWO WAY.
- Formation intra-entreprise : formation proposée par TWO WAY pour le compte d’un client.
- Formation inter-entreprises : formation proposée par TWO WAY pour des stagiaires issus de structures différentes.
- OPCO : organisme paritaire collecteur agréé chargé de collecter et gérer l’effort de formation des entreprises.
- Stagiaire : personne physique participant à une formation.

Le site internet www.twoway.fr permet d’accéder à de nombreuses informations sur les prestations proposées, les modalités d’accueil, les objectifs des prestations, etc. Les présentes CGV, le règlement intérieur et la politique de confidentialité se trouvent également sur ce site.

2. Objet

Les présentes CGV régissent les rapports entre TWO WAY et les clients. Elles s’appliquent à l’ensemble des prestations de formation et conseil réalisées par TWO WAY pour le compte d’un client.

Elles constituent le socle unique de la relation commerciale entre les parties. Elles encadrent les conditions dans lesquelles TWO WAY fournit ses services aux clients qui lui font une commande par voie directe ou sur papier. Elles sont envoyées systématiquement aux clients qui en font la demande et sont publiées sur le site Internet www.twoway.fr. Les présentes CGV prévalent sur tout autre document du client, en particulier sur toutes les conditions générales d’achat de ce dernier.

Le fait de passer commande implique l’adhésion entière, donc l’acceptation sans réserve du client et de ses salariés aux présentes CGV. Le Client reconnaît également que, préalablement à toute commande, il a bénéficié des informations et conseils suffisants de la part de TWO WAY, lui permettant de s’assurer de l’adéquation de l’offre de services à ses besoins.

3. Missions de conseil

3.1 – Commande :

Toute commande de prestation de conseil est formalisée par un devis. La prise en compte définitive de la commande se fait à réception d'un bon de commande dûment renseigné, daté, signé et revêtu de la mention manuscrite « *Bon pour accord* ».

3.2 – Convention d'intervention :

A réception du devis signé, une convention d'intervention reprenant les modalités pratiques de la prestation est adressée en deux exemplaires au client. Le client retourne ensuite à TWO WAY un exemplaire de la convention d'intervention complétée et signée par ses soins.

3.3 – Convention d'intervention annuelle ou pluriannuelle :

Une convention d'intervention annuelle ou pluriannuelle peut être établie entre TWO WAY et les clients. Dans le cas où ces conventions existent, les modalités de fonctionnement sont celles définies par lesdites conventions et par les présentes CGV. Les interventions ponctuelles peuvent être conclues par des conventions d'intervention simplifiées.

3.4 – Prix :

Tous les prix s'entendent hors taxes et sont à majorer du taux de TVA en vigueur à la date de facturation. Ils comprennent le temps consacré par les consultants à la mission en fonction d'un prix journalier d'intervention majoré des frais de déplacements de restauration et d'hébergement.

4. Dispositions générales communes aux formations intra et inter-entreprises

4.1 – Commande :

Les commandes sont passées par le client par voie directe ou par voie papier. Les ventes de services sont réalisées après l'établissement d'un devis à destination du client, acceptation de ce devis par le client et acceptation express de la commande par TWO WAY. Seuls, les devis dûment renseignés, datés, signés et revêtus de la mention manuscrite « *Bon pour accord* » par le commanditaire et retournés à TWO WAY, contractuelle.

4.2 – Convention de formation et bon de commande :

A réception du bon de commande signé par le client, une convention de formation professionnelle reprenant les modalités pratiques de la formation (durée, horaires, etc..), est adressée en deux exemplaires au client qui retourne ensuite à un exemplaire complété et signé par ses soins. Une convention de formation annuelle ou pluriannuelle peut être établie entre TWO WAY et le client. Dans le cas où ces conventions existent, les modalités de fonctionnement sont celles définies par les dites conventions et par les présentes CGV. En cas de délais courts TWO WAY peut établir à partir du bon de commande signé une facture valant convention de formation une fois que la formation est réalisée.

SARL TWO WAY

Siège Social : 13 Rue de Mulhouse – 68950 REININGUE

Tél. : 09.79.35.94.34 – Site internet : www.twoway.fr - Mail : contact@twoway.fr

N° Siret : 833 127 780 00017 – N° TVA intra : FR66833127780 – Code NAF : 7022Z – N° NDA : 44680328268

4.3 – Programme, Prérequis et procédure de positionnement :

Les contenus des programmes de formation sont fournis à titre indicatif. L'intervenant ou le responsable pédagogique se réservent le droit de les modifier en fonction du besoin émergeant du client, du niveau des participants et de la dynamique du groupe. Dans chaque programme de formation, TWO WAY précise les prérequis nécessaires pour assister aux formations proposées. Il appartient au client, s'il s'agit d'une entreprise ou de tout autre organisme employeur, de vérifier que ses collaborateurs ou salariés stagiaires de la formation possèdent bien le niveau de prérequis attendu pour suivre les formations visées. En aucun cas, TWO WAY ne sera tenue responsable de l'inadéquation entre les formations proposées et le niveau de compétence des stagiaires. En inscrivant un collaborateur ou salarié à une formation, l'employeur reconnaît avoir pris connaissance du programme et des prérequis et atteste que le collaborateur ou salarié participant à la formation dispose des prérequis et a la capacité de la suivre. Il pourra également être demandé au formateur d'élaborer un questionnaire pour évaluer les prérequis à l'entrée des formations. Il pourra également être demandé aux stagiaires de fournir un CV à jour.

4.4 – Horaires :

La durée quotidienne habituelle des formations est fixée à 7 heures avec dans le cas de formation d'une journée, une pause au milieu de chaque demi-journée. Les horaires sont prévus et aménagés en fonction des demandes du client.

4.5 – Effectif :

Afin de favoriser les meilleures conditions d'apprentissage, l'effectif minimal et maximal de chaque groupe est défini préalablement.

4.6 – Annulations, Remplacements et Reports

L'absence ou abandon d'un stagiaire ne pourra, en aucun cas, être répercuté sur les conditions tarifaires définies. TWO WAY offre la possibilité de remplacer un stagiaire empêché par un autre participant ayant le même profil et les mêmes besoins en formation.

Remplacement d'un participant :

TWO WAY offre la possibilité de remplacer un participant empêché par un autre participant, sur une même session de formation. Le remplacement d'un participant est possible sans frais jusqu'à la veille de la formation.

L'acceptation de TWO WAY est conditionnée par le règlement intégral de toutes les factures à échéance précédemment émises et dues par le Client. Cette faculté n'est pas applicable aux parcours « Cursus Expert », aux combinaisons de formations sous forme d'offre modulaire, aux blocs de compétences, aux parcours diplômants, aux parcours certifiants.

Report de participation :

TWO WAY offre la possibilité à ses clients de reporter, une fois leurs participations sur l'une des deux prochaines sessions de formation en présentiel ou à distance sur la même thématique et pour le même participant. Cette demande de report doit être communiquée par écrit, au moins 15 jours ouvrables avant le début de la formation.

SARL TWO WAY

Siège Social : 13 Rue de Mulhouse – 68950 REININGUE

Tél. : 09.79.35.94.34 – Site internet : www.twoway.fr - Mail : contact@twoway.fr

N° Siret : 833 127 780 00017 – N° TVA intra : FR66833127780 – Code NAF : 7022Z – N° NDA : 44680328268

Annulation à l'initiative du Client :

Toute annulation par le Client doit être communiquée par écrit, au moins 15 jours ouvrables avant le début de la formation. Toute annulation, moins de 15 jours ouvrables avant le début de la formation, entraînera le paiement d'une indemnité égale à 50% du coût total de la formation concernée. Toute annulation par le Client moins de 8 jours avant le début de la formation entraînera le paiement intégral du prix de la formation à titre de dédit.

Toute formation commencée est due en entier.

En cas d'annulation d'une formation présentielle en raison d'une situation sanitaire exceptionnelle ou de pandémie, TWO WAY se réserve le droit de facturer 100% de la prestation, si le client refuse de transformer la formation présentielle en formation à distance.

Annulation et report à l'initiative de TWO WAY

TWO WAY s'engage à ce que le personnel et les formateurs affectés à l'exécution des prestations soient parfaitement compétents dans les spécialités requises pour assurer le respect des délais et la qualité des prestations. Dans certains cas exceptionnels, TWO WAY peut être amené, pour des raisons indépendantes de sa volonté, à reporter une session de formation, au plus tard une semaine avant le démarrage de celle-ci. De même, dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour assurer le bon déroulement de la session de formation, TWO WAY se réserve la possibilité d'ajourner la formation au plus tard la veille du démarrage de celle-ci, et ce, sans indemnités versées au Client.

4.7 – Prix :

Les prix des formations sont communiqués par devis ou bon de commande au client. Tous les prix s'entendent hors taxes et sont à majorer du taux de TVA en vigueur à la date de facturation. Ils comprennent le coût pédagogique, les frais de déplacements du formateur ainsi que les frais de location de salle lorsque les formations sont réalisées dans une salle extérieure. Ils ne comprennent pas les frais de trajet, repas et séjour des stagiaires qui restent à la charge du client.

4.8 -Condition de règlement :

4.8.1 Facturation :

Une facture est établie à l'issue de la formation. En cas de parcours long, des factures intermédiaires seront établies.

4.8.2 : Règlement par le client :

Sauf convention contraire, les règlements seront effectués aux conditions suivantes :

- Le paiement comptant doit être effectué par le client, au plus tard dans un délai de dix jours à compter de la date de la facture ;
- Aucun escompte ne sera appliqué en cas de règlement avant l'échéance.
- Le règlement est effectué par virement bancaire sur le compte bancaire de TWO WAY dont le RIB figure sur les factures. Le règlement par chèque est accepté.

SARL TWO WAY

Siège Social : 13 Rue de Mulhouse – 68950 REININGUE

Tél. : 09.79.35.94.34 – Site internet : www.twoway.fr - Mail : contact@twoway.fr

N° Siret : 833 127 780 00017 – N° TVA intra : FR66833127780 – Code NAF : 7022Z – N° NDA : 44680328268

4.8.3 Règlement par un OPCO ou un tiers financeur :

Si le client souhaite que le règlement soit émis par l'OPCO dont il dépend, ou un tiers financeur, il lui appartient :

- 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 la convention de formation ;
- de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'OPCO qu'il aura désigné ou du tiers financeur.

Si l'OPCO ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, le reliquat sera facturé au client. Si TWO WAY n'a pas reçu la prise en charge de l'OPCO au 1er jour de la formation, le client sera facturé de l'intégralité du coût du stage. En cas de non-paiement par l'OPCO ou un tiers financeur pour quelque motif que ce soit, le client sera redevable de l'intégralité du coût de la formation et sera facturé du montant correspondant.

4.9 -Validation de la formation :

A l'issue de chaque session de formation TWO WAY adresse à chaque participant un certificat de réalisation de formation et sur demande une attestation de formation. Une copie sera fournie à l'entreprise cliente sur simple demande.

4.10 – Mise à disposition de locaux – Sécurité :

Lorsque les formations se déroulent dans des locaux appartenant au client, ce dernier s'engage à mettre à disposition de TWO WAY une salle adaptée aux actions de formation commandées. Il s'assurera également que toutes dispositions concernant la santé et la sécurité sont prises afin que les actions de formation engagées se déroulent dans des conditions optimales de sécurité.

5. Dispositions complémentaires concernant les formations intra-entreprise

En intra-entreprise, il appartient à chaque client d'établir et transmettre la convocation mentionnant les informations pratiques de la formation aux participants inscrits. TWO WAY ne peut être tenue pour responsable de la non-réception d'une convocation.

6. Dispositions complémentaires concernant les formations inter-entreprise

Dans le cas de stages inter-entreprises, TWO WAY établira et adressera les convocations aux différents clients, à charge pour ces derniers de les transmettre à chacun de leurs collaborateurs ou salariés inscrits à une session de formation.

SARL TWO WAY

Siège Social : 13 Rue de Mulhouse – 68950 REININGUE

Tél. : 09.79.35.94.34 – Site internet : www.twoway.fr - Mail : contact@twoway.fr

N° Siret : 833 127 780 00017 – N° TVA intra : FR66833127780 – Code NAF : 7022Z – N° NDA : 44680328268

7. Conditions particulières concernant les organismes de formations

7.1 – Convention de prestation :

Elle est établie, entre l'organisme de formation client et TWO WAY et définit certains critères de fonctionnement tels que :

- Les conditions tarifaires convenues,
- Le nombre de formations envisagées sur un temps donné,
- La nature des formations commandées.

Cette convention est signée par les deux parties en amont de toute autre action. Toute convention de prestation signée implique l'adhésion entière et sans réserve de l'organisme de formation client aux présentes CGV.

7.2 – Nombre de participants & Convocation :

Il appartient à l'organisme de formation client de prendre en charge les mesures organisationnelles entourant la prestation commandée ainsi que leur coût financier. En aucun cas, une absence ou l'abandon d'un stagiaire ne pourra remettre en cause les conditions tarifaires définies. TWO WAY ne peut être tenu pour responsable d'une quelconque défaillance administrative ou organisationnelle.

7.3 – Mise à disposition de locaux – Sécurité :

L'organisme de formation client s'engage à mettre à disposition de TWO WAY un local adapté aux actions de formation commandées. Il appartient à l'organisme de formation client de s'assurer que toutes dispositions concernant la santé et la sécurité soient prises afin que les actions de formation engagées se déroulent dans des conditions optimales de sécurité.

7.4 – Documents de formation :

L'organisme de formation client met à disposition de TWO WAY tous les documents administratifs nécessaires à la réalisation de la formation. TWO WAY s'engage à les remplir conformément aux consignes de l'organisme de formation client et à les lui transmettre dans les plus brefs délais.

7.5 – Prix :

Le prix des prestations est défini par la convention définie ci-dessus. Tous les prix s'entendent hors taxes et sont à majorer du taux de TVA applicable en vigueur à la date de facturation. Ils comprennent les honoraires et les frais de déplacement du formateur. Les réductions de prix ne sont envisageables que pour les prestations supérieures à 10 jours. S'il y a lieu, elles figureront sur le devis.

7.6 – Conditions de règlement :

La facture est établie à l'issue de la formation.

Sauf convention contraire, les règlements seront effectués aux conditions suivantes :

- Le paiement comptant doit être effectué par le client, au plus tard dans un délai de dix jours à compter de la date de la facture ;
- Le règlement est accepté par chèque ou virement bancaire sur le compte bancaire de TWO WAY dont le RIB figure sur les factures.
- Aucun escompte ne sera appliqué en cas de règlement avant l'échéance.
- En cas de défaut ou de retard de paiement les pénalités de retard seront appliquées et calculées à partir du taux pratiqué par la banque centrale européenne pour son opération de refinancement majoré de 10 points de pourcentage. Exigible le jour suivant la date figurant sur la facture sans qu'aucune mise en demeure préalable soit nécessaire. En sus des pénalités de retard, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40€ sera appliquée. Sur justification, une indemnité complémentaire pourra être réclamée.

SARL TWO WAY

Siège Social : 13 Rue de Mulhouse – 68950 REININGUE

Tél. : 09.79.35.94.34 – Site internet : www.twoway.fr - Mail : contact@twoway.fr

N° Siret : 833 127 780 00017 – N° TVA intra : FR66833127780 – Code NAF : 7022Z – N° NDA : 44680328268

8. Dispositions finales

8.1 – Règlement intérieur :

Les stagiaires doivent respecter le règlement intérieur de TWO WAY. TWO WAY transmet le règlement intérieur au client. Le règlement intérieur est également disponible sur le site internet www.twoway.fr. Il appartient au client, s'il s'agit d'une entreprise ou de tout autre organisme employeur, de transmettre le règlement intérieur de TWO WAY aux collaborateurs et salariés qui participent à la formation. En cas de client particulier, TWO WAY lui transmet directement le règlement intérieur.

8.2 – Obligations :

TWO WAY s'engage à réaliser l'ensemble de ses prestations avec toute la compétence dont elle dispose et dans le cadre d'une obligation de moyens et non de résultats vis-à-vis de ses clients et stagiaires.

8.3 – Responsabilités :

La responsabilité de TWO WAY ne peut en aucun cas être engagée pour toute défaillance technique de matériels appartenant au client, toute inadaptation de salle fournie par le client ou toute autre cause étrangère à TWO WAY. TWO WAY n'est pas responsable des objets et effets personnels des stagiaires ni des dommages causés au matériel du client.

TWO WAY ne peut en aucun cas être tenu responsable de tout dommage indirect, matériel ou immatériel, consécutif ou non, tel que préjudice commercial ou financier, perte de client, perte de bénéfice, perte de commande, trouble commercial quelconque, perte ou destruction totale ou partielle de données ou fichier du client, atteinte à l'image et à la réputation ainsi que toute action émanant de tiers.

Quel que soit le type de prestations ou de formation, la responsabilité de TWO WAY est expressément limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le client. La responsabilité de TWO WAY est plafonnée au montant du prix payé par le client au titre de la prestation concernée.

8.4 – Force majeure :

TWO WAY ne pourra être tenue 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 ou cas fortuit, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français et sans que cette liste soit restrictive : la maladie ou l'accident d'un consultant ou d'un formateur, les grèves ou conflits sociaux internes ou externes à TWO WAY, les désastres naturels, les incendies, la non obtention 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 de TWO WAY.

8.5 – Propriété intellectuelle :

TWO WAY est seule titulaire des droits de propriété intellectuelle de l'ensemble des formations qu'elle propose à ses clients. À cet effet, tous supports ou documents présentés ou remis aux participants sont protégés par la loi sur la propriété intellectuelle et ne peuvent en aucun cas être reproduits, communiqués ou diffusés sans un accord écrit préalable de son propriétaire. En tout état de cause, TWO WAY demeure propriétaire de ses outils, méthodes et savoir-faire développés antérieurement ou à l'occasion de l'exécution des prestations chez le client.

SARL TWO WAY

Siège Social : 13 Rue de Mulhouse – 68950 REININGUE

Tél. : 09.79.35.94.34 – Site internet : www.twoway.fr - Mail : contact@twoway.fr

N° Siret : 833 127 780 00017 – N° TVA intra : FR66833127780 – Code NAF : 7022Z – N° NDA : 44680328268

8.6 – Confidentialité

Les parties s'engagent à garder confidentiels les informations et documents de quelque nature qu'ils soient concernant l'autre partie auxquels elles pourraient avoir eu accès au cours de l'exécution des prestations ou lors des échanges intervenus antérieurement à la conclusion des conventions. TWO WAY s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que les partenaires avec lesquels sont organisées les formations et aux OPCO les informations transmises par le client.

8.7 – Communication :

Le Client accepte d'être cité par TWO WAY comme client de ses prestations ou formations. TWO WAY peut mentionner le nom du client, son logo ainsi qu'une description objective de la nature des prestations ou formations, objet du contrat, dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle notamment sur son site internet, entretiens avec des tiers, communications à son personnel ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

8.8 Protection des données à caractère personnel :

Les informations recueillies auprès du client et le traitement informatique de ces données sont à l'usage exclusif de TWO WAY pour le traitement des dossiers administratifs concernant l'entreprise cliente.

Le client s'engage à informer chaque stagiaire que :

- Des données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées par TWO WAY aux fins de réalisation et suivi de la formation.
- Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 et au Règlement Général sur la Protection des Données, le stagiaire dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification des données à caractère personnel le concernant.
- TWO WAY s'engage à effacer, à l'issue des formations, toute image qui aurait été prise par tout moyen vidéo lors de travaux pratiques, simulations ou jeux de rôles.

8.9 – Renonciation :

Le fait de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses présentes dans les CGV ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

8.10 – Droit applicable – Attribution de compétence :

Les présentes conditions générales et tous les rapports entre TWO WAY et ses clients relèvent des lois françaises. Si une contestation ou un différend ne peut être réglé à l'amiable, les deux parties acceptent de se soumettre à la juridiction exclusive du Tribunal de Strasbourg pour régler le litige et ce, quel que soit le siège de l'entreprise cliente.

8.11 – RGPD :

Afin de pouvoir accomplir les missions de formation et de certification de formation confiées TWO WAY collecte et traite un certain nombre de données personnelles vous concernant ou concernant des tiers, que vous nous transmettez, après information des personnes concernées. Ces données sont collectées afin de vous garantir une bonne prestation, adaptée à votre cas. Seules les données strictement nécessaires seront collectées et traitées. En

SARL TWO WAY

Siège Social : 13 Rue de Mulhouse – 68950 REININGUE

Tél. : 09.79.35.94.34 – Site internet : www.twoway.fr - Mail : contact@twoway.fr

N° Siret : 833 127 780 00017 – N° TVA intra : FR66833127780 – Code NAF : 7022Z – N° NDA : 44680328268

sus, les données collectées pourront notamment, selon les nécessités juridiques du traitement des affaires, être transmises à des administrations, organismes auditeurs, etc.

Enfin en acceptant la présente proposition, vous acceptez de recevoir des e-mails personnalisés de la part de TWO WAY. Seules les personnes habilitées par TWO WAY et soumises à des devoirs de réserve et de confidentialité seront amenées à traiter des données personnelles vous concernant, ou concernant des tiers.

Vous disposez sur les données collectées, conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement. Vous disposez également d'une faculté d'opposition à la collecte et au traitement de vos données. Les données collectées feront l'objet d'un effacement dès lors que les délais de prescriptions afférents à la responsabilité civile professionnelle du cabinet seront expirés.

Nous vous informons également que vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle. La Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) a compétence pour recueillir les plaintes concernant le traitement des données personnelles. Les plaintes, réclamations et interrogations peuvent être directement soumises via le site internet de la CNIL (www.cnil.fr) ou par courrier à l'adresse suivante : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, 3 Place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07. Enfin la CNIL peut également répondre par téléphone au numéro suivant : 01 53 73 22 22.

Afin d'exercer vos droits, vous pouvez contacter TWO WAY, responsable de traitement, au capital de 10 000€, ayant son siège social au 13 Rue de Mulhouse - 68950 REININGUE, France représentée par le Madame LACOMBE Alexina, soit par courriel : contact@twoway.fr, soit par téléphone : 09 79 35 94 34.

SARL TWO WAY

Siège Social : 13 Rue de Mulhouse – 68950 REININGUE

Tél. : 09.79.35.94.34 – Site internet : www.twoway.fr - Mail : contact@twoway.fr

N° Siret : 833 127 780 00017 – N° TVA intra : FR66833127780 – Code NAF : 7022Z – N° NDA : 44680328268