

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Désignation

La société BE CHANGE LIVE désigne un organisme de **coaching, conseil et de formation professionnelle** dont le siège social est situé 74 bis avenue du Lauragais, 31320 Castanet-Tolosan.

La société BE CHANGE LIVE met en œuvre toutes activités liées au **développement des personnes et des organisations**, au développement **des compétences**, le conseil dans le domaine de la médiation et l'accompagnement des risques psycho-sociaux. Elle réalise des prestations de **coaching**, de **conférences**, de **supervision**, de **formations** intra-entreprises & inter-entreprises sur l'ensemble du territoire national, seule ou en partenariat.

Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente déterminent les conditions applicables à **l'ensemble des activités** effectuées par la société BE CHANGE LIVE (prestations de coaching, conférences, supervision, formation et développement des compétences) pour le compte d'un Client. Toute commande auprès de la société implique l'acceptation sans réserve, du Client, des présentes CGV. Ces conditions prévalent sur tout autre document du Client, en particulier sur toutes conditions générales d'achat.

Le fait que BE CHANGE LIVE ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des clauses des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites clauses.

La nullité ou caducité éventuelle de l'une des clauses des CGV est sans influence sur la validité des autres clauses.

BE CHANGE LIVE se réserve le droit de procéder, à tout moment et sans préavis, à toute modification des présentes CGV qu'il estimera nécessaire. Les conditions générales applicables à une prestation sont celles en vigueur à la date de l'acceptation par le Client de la proposition de prestation correspondante.

Documents contractuels

Pour chaque prestation, la société BE CHANGE LIVE s'engage à fournir un **devis** au Client en double exemplaire. Dans le cas d'une formation prise en charge par une OPCO, un exemplaire est à transmettre à l'OPCO pour prise en charge, l'autre à renvoyer à BE CHANGE LIVE.

Le Client est tenu de retourner à la société BE CHANGE LIVE, un **exemplaire renseigné, daté, signé et cacheté (tampon) avec la mention manuscrite « bon pour accord »**. L'acceptation du devis signé valide l'engagement dans la prestation ou l'inscription à l'action de formation mentionnée.

L'acceptation d'un devis emporte l'acceptation sans réserve par le Client des modalités qu'elle contient et des présentes CGV.

Une **pré-étude particulière ou des échanges préliminaires** (conférence téléphonique, réunion, examen de documents, analyse de situation, ...) avec BE CHANGE LIVE, préalables à l'établissement du devis, pourront être facturés au Client, basés sur un tarif horaire de 90[€]/ heure ou sur un forfait jour de 1 000 €/jour (en fonction

notamment de la durée des échanges), en rémunération des conseils et informations transmis à cette occasion, si le Client ne donne finalement pas suite à la proposition émise.

La proposition du devis adressé au Client n'est **valable que pour la durée mentionnée** sur le document ou, à défaut, pendant les deux **(2) mois** qui suivent la date de son envoi.

Passé ce délai, la proposition de devis est caduque et toute acceptation par le Client sera sans effet à l'égard de BE CHANGE LIVE, sauf accord contraire de cette dernière.

Dans le cas des formations, une **attestation de présence ou de fin de formation** sera fournie au Client à l'issue de la formation.

Une **facture** sera adressée au Client, une fois la prestation réalisée, faisant mention du prix hors taxes et de la majoration pour TVA. Cette facture est **payable à réception**. BE CHANGE LIVE convient avec le Client ou le service Formation du Client des lieux, dates et horaires des prestations.

Délais d'exécution des prestations

En cas de **demande d'acompte**, tout délai d'exécution expressément convenu avec le Client court à compter de la réception dudit acompte. En outre, tout délai d'exécution expressément convenu avec le Client s'entend à compter de la transmission par celui-ci de l'ensemble des informations nécessaires à sa réalisation.

Modalités et condition d'intervention

BE CHANGE LIVE doit tenir le Client informé de **l'état d'avancement des prestations** et solliciter les instructions du Client chaque fois qu'une décision doit être prise dans une situation potentiellement problématique.

BE CHANGE LIVE s'engage à préserver la **confidentialité** de tous documents ou informations se rattachant au déroulement de ladite prestation et à ne pas les divulguer à un tiers, en dehors d'un autre Conseil du Client et avec l'accord préalable de ce dernier.

Sauf instructions contraires de BE CHANGE LIVE ou du Client en raison par exemple de sa nature confidentielle et/ou de son importance, toute information et/ou document pourra être transmis(e) par e-mail, lettre simple.

Afin de pouvoir exécuter les prestations, BE CHANGE LIVE doit pouvoir compter sur une **pleine coopération** du Client, qui s'engage à lui communiquer des informations suffisantes concernant ses activités, son projet, le contexte dans lequel le projet s'inscrit, ses intentions, souhaits ou objectifs et, plus généralement, toute information, quelle que soit sa nature, qui sera nécessaire à la juste estimation de la prestation et à son exécution. Le Client s'engage également à apporter à BE CHANGE LIVE son entier concours, en fournissant en temps utile tout document ou justification nécessaire à l'obtention ou au maintien des droits concernés ainsi qu'à la réalisation de la prestation. Le Client s'engage en outre à prévenir sans délai BE CHANGE LIVE de tout changement dans les informations et données fournies. Le Client sera seul responsable des dommages et/ou pertes qui pourraient résulter d'informations erronées ou incomplètes ou d'absence de réponse à des demandes émanant de BE CHANGE LIVE.

BE CHANGE LIVE peut être amenée à confier la réalisation de tout ou partie des prestations à un **prestataire et/ou correspondant extérieur** à BE CHANGE LIVE, s'il le juge utile ou nécessaire. Dans ce cas BE CHANGE LIVE informe le Client et reste en tout état de cause responsable de la bonne exécution des prestations à l'égard du Client.

Dans l'exécution de toute prestation, BE CHANGE LIVE n'est tenue que d'une **obligation de moyens** et en conséquence est seulement tenue d'exécuter la prestation dans un délai raisonnable, eu égard aux circonstances, à ses possibilités. BE CHANGE LIVE s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à la bonne exécution des prestations et, notamment, à agir, tant dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur que dans les limites de la prestation qui lui est confiée par le Client. Compte tenu de la nature des prestations qu'elle est amenée à réaliser, BE CHANGE LIVE ne peut être soumise à une obligation de résultat.

Par ailleurs, la responsabilité de BE CHANGE LIVE ne pourra en aucun cas être engagée en cas de **retard ou de suspension** de la réalisation de la prestation imputable au Client, ou en cas de **force majeure**.

Conditions financières

Les prestations définies dans un **devis** donnent lieu, par principe, à un montant comprenant :

- ▶ les honoraires de BE CHANGE LIVE,
- ▶ les frais associés (frais de déplacement, d'hébergement, de restauration, d'achat de livres de l'auteur, etc),
- ▶ les éventuels honoraires externes dans l'hypothèse où la réalisation d'une partie des prestations devra être confiée à des prestataires et/ou correspondants extérieurs, à moins qu'ils ne soient déjà inclus dans les honoraires de BE CHANGE LIVE.

Des **modifications ponctuelles** des tarifs peuvent intervenir après l'émission ou l'acceptation par le Client du devis, pour tenir compte d'une éventuelle modification du périmètre initialement envisagé de la prestation, de modification de tarifs appliqués par les fournisseurs de BE CHANGE LIVE et/ou de modifications de réglementation. Dans ce cas, BE CHANGE LIVE en informera le Client, en lui apportant toute explication utile.

Les **honoraires** de BE CHANGE LIVE sont constitués par un forfait ou sont calculés par application d'un taux horaire. Les honoraires sont déterminés en fonction de plusieurs critères, notamment la nature et les difficultés de la mission, le temps estimatif à consacrer à sa préparation et à son exécution, les délais impartis et l'éventuelle urgence de l'affaire, la situation particulière du Client ou de son projet, les enjeux en présence et les tarifs pratiqués par d'autres professionnels lorsqu'ils sont connus.

Les tarifs mentionnés dans le devis s'entendent **hors taxes**. Une taxe sur la valeur ajoutée (**TVA**), au taux en vigueur au jour de la facturation, sera appliquée en sus, lorsque cette dernière est applicable en vertu de la réglementation.

Conformément aux usages professionnels en vigueur, la réalisation de toute prestation est par principe subordonnée au paiement préalable par le Client d'un **acompte** déterminé dans le devis.

Facturation et règlement

Tous nos prix sont indiqués hors taxes. Ils sont à majorer de la **TVA** au taux en vigueur.

Toute **prestation commencée** est due en totalité.

Par principe, toute prestation donne lieu à **facturation** une fois la mission réalisée, correspondant -le cas échéant- au « reste à payer » après déduction de l'acompte. Si la réalisation de la prestation s'étend sur une période

supérieure à un (1) mois, elle pourra donner lieu à une facturation intermédiaire au titre des diligences effectuées et/ou du temps passé par BE CHANGE LIVE au cours de cette période.

Les **factures sont payables**, sans escompte et à l'ordre de la société BE CHANGE LIVE à réception de facture à l'issue de la prestation.

En cas de non-paiement intégral d'une facture venue à échéance, après mise en demeure restée sans effet dans les 8 jours ouvrables, BE CHANGE LIVE se réserve la faculté de suspendre toute prestation en cours et /ou à venir.

Si le règlement d'une facture n'est pas parvenu à BE CHANGE LIVE dans les délais précités, des **intérêts de retard** seront exigibles au profit de BE CHANGE LIVE, de plein droit et sans nécessité d'une mise en demeure ou d'une relance, le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture, sur la base d'un taux d'intérêt correspondant à celui de la Banque Centrale Européenne majoré de dix (10) points. Les intérêts de retard sont calculés sur le montant total de la somme due, jusqu'à la date à laquelle le règlement de ladite somme est intervenu en totalité et quels que soient les acomptes versés. Il sera par ailleurs facturé en sus un montant de quarante (40) euros à titre d'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, BE CHANGE LIVE peut demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

Les frais inhérents à toute **procédure contentieuse** engagée en vue du recouvrement des sommes dues seront à la charge du Client.

En cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, BE CHANGE LIVE se réserve en outre le droit de suspendre ou d'annuler l'exécution des prestations commandées par le Client.

Toute contestation relative au montant des factures ou à l'exécution des prestations correspondantes n'est recevable que si elle est formulée, au plus tard, dans le délai de quinze (15) jours suivant la date mentionnée sur la facture. En tout état de cause, toute contestation du Client ne peut justifier de suspendre unilatéralement le paiement d'une facture ou d'opérer la moindre retenue.

Aucun escompte pour règlement anticipé ne peut être consenti.

Refus de commande

Dans le cas où un Client s'inscrirait à une formation BE CHANGE LIVE, sans avoir procédé au paiement des formations ou prestations précédentes, BE CHANGE LIVE pourra refuser d'honorer la commande et lui refuser sa participation à la formation ou à la prestation, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

Règlement par un OPCO

En cas de règlement de la prestation pris en charge par l'opérateur de compétences (OPCO) dont il dépend, il **appartient au Client** de :

- ▶ faire une **demande de prise en charge avant le début** de la formation et de s'assurer **l'acceptation de sa demande**,
- ▶ indiquer explicitement sur la convention et de joindre à BE CHANGE LIVE une **copie de l'accord de prise en charge**,

- ▶ **s'assurer de la bonne fin du paiement** par l'organisme qu'il aura désigné.

En cas de paiement partiel du montant de la formation par l'OPCO, le solde sera facturé au Client. Si BE CHANGE LIVE 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 de la formation.

Le cas échéant, le remboursement des avoirs par BE CHANGE LIVE est effectué sur demande écrite du Client accompagné d'un relevé d'identité bancaire original.

Conditions de report et d'annulation

L'annulation d'une action de formation est possible, mais à conditions de le faire sous **15 jours calendaires avant** le jour et l'heure prévus. Toute annulation doit faire l'objet d'une notification par e.mail avec accusé de réception à l'adresse suivante : benedicte.cl@be-change-live.com.

En cas d'annulation entre 10 et 15 jours ouvrables avant la date de la formation, le Client est tenu de payer une pénalité d'annulation à hauteur de 50% du coût total initial de la formation.

En cas d'annulation sous mois de 7 jours ouvrables avant le début de la formation, une pénalité d'annulation correspondant à 100% du coût total initial sera facturée au Client.

La demande de report de sa participation à une formation peut être effectuée par le Client à condition d'adresser une demande écrite et motivée à BE CHANGE LIVE dans un délai de 15 jours avant la date de la formation.

En cas d'inexécution de ses obligations suite à un évènement fortuit ou à un cas de force majeure, la société BE CHANGE LIVE ne pourra être tenue pour responsable à l'égard de ses Clients. Ces derniers seront informés par mail motivés. En cas de subrogation, le Client s'engage à payer les montants non pris en charge par l'OPCO.

Propriété intellectuelle et droits d'auteur

Les **supports de formation ou d'intervention** (conférences, séminaires, ...), **quelle qu'en soit la forme** (papier, numérique, électronique...) sont protégés par la propriété intellectuelle et le droit d'auteur. Leur reproduction, partielle ou totale, ne peut être effectuée sans l'accord exprès et écrit de la société BE CHANGE LIVE. Le Client s'engage à ne pas utiliser, transmettre ou reproduire tout ou partie de ces documents en vue de l'organisation ou de l'animation de formations, conférences ou séminaires de travail.

Informatique et libertés

Les informations à caractère personnel communiquées par le Client à la Société BE CHANGE LIVE, sont utiles pour le traitement de l'inscription ainsi que pour la constitution d'un fichier Clientèle pour des prospections commerciales. Ces informations, sauf avis exprès et contraire du Client, pourront être communiquées aux partenaires contractuels de BE CHANGE LIVE pour les seuls besoins desdites formations ou prestations. Suivant la loi « informatique et libertés » du 06 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès de rectification et d'opposition des données personnelles le concernant.

Procédure de réclamation

Les différentes parties prenantes à l'action de formation (clients, bénéficiaires, formateurs, délégué) ont la possibilité à tout moment d'ouvrir une réclamation relative aux offres et prestations de formations de l'organisme de formation ou de faire remonter auprès du même organisme tout incident ou dysfonctionnement constaté lors de la réalisation de la prestation.

Les parties prenantes peuvent formuler leur réclamation :

- ▶ par téléphone (06 68 74 56 36)
- ▶ en face-à-face auprès de la responsable de formation
- ▶ ou par courrier postal adressé à : BE CHANGE LIVE 74 bis avenue du Lauragais, 31320 Castanet-Tolosan
- ▶ par email : benedicte.cl@be-change-live.com

Chaque réclamation sera enregistrée, étudiée, suivie et une réponse sera apportée au déclarant dans les meilleurs délais.

Protection des données personnelles (RGPD)

BE CHANGE LIVE s'engage à respecter la réglementation applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

BE CHANGE LIVE est amené à recueillir des données personnelles afin d'assurer la gestion administrative et pédagogique des formations. Ces données peuvent être communiquées à l'extérieur pour satisfaire à des obligations légales et réglementaires ou contractuelles : organismes institutionnels ou financeurs des formations. Vous bénéficiez d'un droit d'opposition, d'accès et de rectification des informations qui vous concernent. Vous pouvez également déposer une réclamation auprès de la CNIL.

Pour toute information ou exercice de vos droits vous pouvez poser votre question par téléphone, email, en face à face, courrier postal.

Renonciation

Le fait, pour BE CHANGE LIVE de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses présentes ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

Loi applicable

La loi française est applicable en ce qui concerne ces Conditions Générales de Ventes et les relations contractuelles entre BE CHANGE LIVE et ses Clients.

Attribution de compétence

Tous litiges qui ne pourraient être réglés à l'amiable seront de la COMPÉTENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE TOULOUSE, quel que soit le siège ou la résidence 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. La présente clause est stipulée dans l'intérêt de BE CHANGE LIVE qui se réserve le droit d'y renoncer selon les cas concernés.