

LIVRET D'ACCUEIL STAGIAIRE

BIENVENUE

CHEZ

TUGSELL-FORMATION

Pour la qualité de votre formation, ce Livret d'accueil vous renseigne sur les informations pratiques ainsi que les conditions de déroulement de votre formation.

Nous mettons tout en œuvre pour que la formation corresponde à vos attentes et restons à votre écoute.

Bonne formation à vous,

L'équipe de TUGSELL

SOMMAIRE

Qui sommes-nous ?	<i>page 3</i>
Objectifs de la formation	<i>page 3</i>
Le public visé	<i>page 3</i>
Les moyens pédagogiques	<i>page 4</i>
○ Notre démarche pédagogique	
○ Méthodes pédagogiques	
L'organisation de la formation	<i>page 4</i>
○ Contenu de la formation	<i>page 4</i>
○ Convocation	<i>page 5</i>
○ Votre formateur	<i>page 5</i>
○ Présence et assiduité	<i>page 5</i>
○ Procédure d'annulation - report - abandon – réclamation	<i>page 6</i>
○ Contrôle et connaissance des acquis	<i>page 11</i>
○ Evaluation de satisfaction	<i>page 12</i>
Vie pratique	<i>page 12</i>
○ Horaires	
Règlement intérieur	<i>page 12</i>
Conditions générales de vente	<i>page 15</i>

QUI SOMMES-NOUS ?

Spécialiste de la démarche de développement commercial, nous proposons une large gamme de formations sur-mesure dédiées au développement commercial opérationnel.

Les formations proposées par **Tugsell-Formation** sont dédiées à la performance commerciale terrain.

Elles se réalisent directement sur votre site et en intra.

Pour en savoir plus sur nous : <https://tugsell-formation.fr/>

Numéro de déclaration d'activité : 53351007235

OBJECTIFS DES FORMATIONS

- Former des professionnels aux techniques de ventes
- Rendre opérationnelle la nouvelle force de vente junior
- Adapter ses techniques de vente à chaque situation client
- Fournir et former la nouvelle force de vente aux outils de pilotage commercial

LE PUBLIC VISÉ

- Indépendants et professions libérales
- Commerciaux terrains juniors
- Gérants de Start-up, TPE, PME, artisans
- Toutes personnes ayant besoin de compétences commerciales dans le cadre de son activité.

LES MOYENS PÉDAGOGIQUES

NOTRE DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE

Tout en s'intégrant dans une action globale avec un programme défini, nos formations alliant théorie et pratique prennent en compte les spécificités de chacun.

Parce que chaque personne est unique, nos formateurs veillent au respect et au rythme de chacun.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

(Méthodologie active, interrogative)

Chaque formation alterne séquences théoriques et pratiques :

- Projection par vidéo projecteur de la partie théorique
- Exercices d'application par des études de cas réels, QCM ou questions, réalisés en séances de travail individuelles ou en petits groupes
- Mises en situation professionnelle sous forme de jeux de rôles,
- Retours d'expérience de situations

ORGANISATION DE LA FORMATION

CONTENU DE LA FORMATION

A votre inscription au programme de formation que vous allez suivre, vous avez renseigné (ou votre employeur) : un questionnaire d'analyse du besoin afin de :

- Valider les objectifs de la formation
- Anticiper les connaissances/ et compétences visées
- Exprimer d'éventuelles attentes ou souhaits autour d'une situation professionnelle vécue ou une question technique particulière.

CONVOCATION

La convocation est adressée par email par **TUGSEL**.

Elle mentionne le titre de la formation, sa durée, les lieux, dates et horaires, le nom de votre formateur, les coordonnées de votre contact TUGSEL.

La convocation indique également les moyens et outils nécessaires au bon déroulement de la formation . A savoir :

- Un vidéoprojecteur
- Une connexion internet
- Un paperboard ou tableau blanc
- Un écran

Le **Règlement intérieur** sera annexé au présent livret.

VOTRE FORMATEUR

Votre formateur est reconnu dans notre phase de recrutement pour ses qualités et expériences professionnelles. Il maintient ses connaissances en continu dans son domaine d'activité.

PRÉSENCE ET ASSIDUITÉ

Vous devez être présent(e) aux horaires de la formation indiqués sur votre convocation ou convenus avec le formateur. Les horaires de fin de formation du dernier jour peuvent être avancés en accord collectif et avec le formateur et sous réserve que l'intégralité du programme de formation soit réalisé.

En cas de retard, d'absence ou d'imprévu, il est impératif de prévenir dans les meilleurs délais l'accueil de TUGSELL au 02 22 91 03 30 , qui préviendra votre formateur ainsi que votre employeur.

Le contrôle de l'assiduité est réalisé avec une feuille d'émargement par demi-journée contresignée par le formateur. Elle est à destination du financeur de votre formation et sera consignée dans votre dossier.

Une Attestation de présence est également remise à votre employeur si votre formation entre dans le plan formation de l'entreprise.

PROCÉDURE D'ANNULATION – REPORT – ABANDON - RÉCLAMATION

L'assiduité et l'implication du stagiaire sont des éléments clés de réussite de la formation. C'est pourquoi **TUGSELL-FORMATION** a établi une procédure de gestion des absences et abandons adaptée aux différentes situations rencontrées.

1 - Conditions d'annulation d'une séance de formation

Toute annulation doit faire l'objet d'une notification par mail au responsable de formation à l'adresse : contact@tugsell-formation.fr

1.1 – Annulation jusqu'à 10 jours avant la date de formation :

A réception de votre mail, **TUGSELL-FORMATION**, notera votre volonté d'annuler la formation et vous fera parvenir un mail de confirmation d'annulation.

2.1 – Annulation à moins de 10 jours ouvrables avant la date de formation :

Dans ce cas, 50 % du coût de la formation est dû à réception de la facture.

La somme exigée ne pourra faire l'objet d'aucune demande de remboursement.

Exceptions :

Des exceptions seront consenties en cas de force majeure justifiée (certificat du décès du stagiaire ou de ses ascendants et descendants directs, crise sanitaire, arrêt maladie, accident du stagiaire entraînant une incapacité, sur présentation d'un certificat médical).

2 – Conditions de report à une formation

Le report n'est autorisé **qu'une seule fois et à la condition expresse** d'en adresser une demande par mail, dans un délai de 10 jour ouvrable avant la date de la formation à **TUGSELL-FORMATION**, par mail, dans un délai de 10 jour ouvrable avant la date de la formation.

Cette demande doit être faite à l'adresse mail suivante : contact@tugsell-formation.fr

Une fois reçue votre demande de report, **TUGSELL-FORMATION** prendra contact avec vous, par mail ou par téléphone, pour repositionner une date de formation ultérieure.

3 - Conditions d'annulation de la participation de l'un des bénéficiaires dans le cas d'une formation INTRA et en collectif :

On entend par « collectif » un groupe minimum de 2 bénéficiaires.

1ere situation

Toute annulation de la participation d'un des bénéficiaires faisant partie d'un collectif de plus de 2 bénéficiaires, doit faire l'objet d'une notification par mail au responsable de formation à l'adresse : contact@tugsell-formation.fr

Cette demande d'annulation de la participation d'un des bénéficiaires peut également intervenir à n'importe quel moment

Pas d'impact financier ni de modification de facturation pour le client, en cas de renoncement par le bénéficiaire.

2eme situation

Dans le cas, où le collectif représente uniquement 2 bénéficiaires, il peut être décidé en concertation avec le client, soit :

- De reporter la date de formation,
- De positionner une autre personne de la structure sur cette formation.
- De maintenir la date de formation, et considérer comme ferme et définitive l'annulation de la participation du bénéficiaire. La formation deviendra individuelle.

Pas d'impact financier ni de modification de facturation pour le client, en cas de renoncement par le bénéficiaire.

Cette demande d'annulation de la participation d'un des bénéficiaires peut également intervenir à n'importe quel moment.

4 - Conditions et procédures d'abandon durant la période de formation en INTRA /collective/individuelle

En cas d'abandon, **TUGSELL-FORMATION** recherchera à comprendre les causes pour apporter une amélioration continue de l'offre proposée.

TUGSELL-FORMATION, met en œuvre tous les moyens pédagogiques pour favoriser l'engagement des bénéficiaires : questionnaire en amont pour le recueil des besoins, méthodes participatives tout au long de la formation, suivi personnalisé...

Cependant si un abandon était constaté, durant la formation, la procédure ci-dessous serait mise en œuvre :

4.1 – Conditions financières

Toute formation démarrée et abandonnée ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement.

TUGSELL-FORMATION facturera, comme convenu dans la convention, au commanditaire, la formation complète ainsi que l'ensemble des frais inhérents à la formation (Frais pédagogiques, frais de déplacement, etc..).

4.2 – Procédure d’abandon

Un bénéficiaire souhaitant abandonner la formation doit le faire par écrit et transmettre sa procédure d’abandon par courriel.

« Je soussigné(e) Madame, Monsieur (Nom, Prénom), souhaite abandonner définitivement la formation ci-dessous mentionnée, dispensée par Tugsell-Formation.

(Intitulé) du (dates xxx au xxx).

Pour valoir ce que de droit.

Date et signature»

4.2 – Gestion de l’abandon

A réception du courriel d’abandon :

1 – **TUGSELL-Formation** informera par courriel, le commanditaire de la formation de l’absence et de la volonté d’abandonner la formation du bénéficiaire.

2 – **TUGSELL-Formation**, adressera ensuite, au bénéficiaire qui abandonne, un courriel afin de comprendre les raisons de l’abandon.

« Madame, Monsieur,

Vous nous avez fait part de votre souhait d’abandonner la formation intitulée xxx.

Nous en sommes désolés.

Dans le cadre de notre gestion des ruptures de convention, pouvez-vous nous indiquer les raisons de votre décision ?

1 - Manque de temps

2 - Manque de motivation pour la thématique

3 - Caractère obligatoire de la formation

4 - Autres :

Tugsell-Formation, reviendra vers vous, très prochainement après analyse de vos raisons pour vous proposer une alternative pouvant répondre à vos attentes ou contraintes.

Nous restons disponibles pour toute question.

Dans l’attente de vous lire, je vous prie d’agréer nos meilleures salutations. »

Olivier Chomat

Tugsell-Formation

4.3 – TUGSELL-FORMATION, à réception du courriel du bénéficiaire, analysera les raisons de cet abandon. Tugsell-Formation échangera également sur les raisons évoquées avec le commanditaire. Cette période d’analyse peut prendre quelques jours, sans dépasser 1 semaine.

4.4 – TUGSELL-FORMATION s’engage à proposer des solutions alternatives, avec le commanditaire, et les proposera par écrit aux parties prenantes.

4.5 – Validation ou invalidation de l’abandon

- a. Si validation des solutions proposées par Tugsell-Formation, alors la formation sera reportée et adaptée aux solutions évoquées.
- a. Si invalidation des solutions proposées par Tugsell-Formation, alors le commanditaire et le bénéficiaire responsable de l’abandon doivent remplir une attestation d’abandon.

Modèle de lettre d’abandon :

« Je soussigné(e) Madame, Monsieur (Nom, Prénom), certifie, malgré les différentes solutions apportées par **TUGSELL-FORMATION**, abandonner de manière définitive la formation (Intitulé) du (dates xxx au xxx) auprès de l’organisme **TUGSELL-FORMATION**.

Pour valoir ce que de droit.

Date et signature du stagiaire »

5 – Procédure de réclamation

Cette procédure concerne la gestion des **enregistrements des plaintes et réclamations clients relatifs aux prestations de formation fournies par TUGSELL-FORMATION**. Cette procédure fixe les règles et acte le mécontentement en provenance des bénéficiaires.

Elle s'applique à toutes les formations de **TUGSELL-FORMATION**.

5.1- DÉFINITION

Une réclamation est l’expression actant du mécontentement d’une relation client, fondée ou non, exprimée par écrit ou par tout moyen traçable, par un tiers mettant en cause directement ou indirectement une formation de **TUGSELL-FORMATION** et susceptible de porter atteinte à son image ou de comporter un risque financier.

Sont par conséquent exclues les simples demandes d’information, de corrections ou encore, les expressions d’attentes ou les sollicitations d’avantages qui relèvent de la négociation commerciale et peuvent donner lieu à des réductions, remises ou exonérations accordées par l’entité concernée.

5.2 – PROCESS

Etape 1 : Réception et enregistrement du formulaire de réclamation par écrit exclusivement

- Par courriel :

contact@tugsell-formation.fr

- Par écrit :

TUGSELL-FORMATION - Mr Chomat Olivier - 34 allée du clos de la ruelle 35630 VIGNOC.

Modèle type de formulaire de réclamation :

FORMULAIRE DE RÉCLAMATION

Prénom/Nom de l'interlocuteur qui émet la réclamation

Prénom/Nom de la personne qui est directement concernée par la réclamation

Coordonnées de la personne qui est directement concernée par la réclamation

Date de la formation concernée par la réclamation

Description explicite de la réclamation

Date de la réclamation

Signature

Etape 2 : Recherche des causes de la réclamation

Durant cette étape, Tugsell-Formation, analysera les causes et les conséquences de cette réclamation

et cherchera des solutions alternatives.

Etape 3 : Traitement de la réclamation : propositions de solutions et d'alternatives dans un délai de 10 jours

Ces solutions seront formulées par écrit et envoyées par écrit, soit par courriel soit par courrier.

Etape 4 : Validation ou invalidation des propositions et alternatives

TUGSELL-FORMATION proposera une réunion physique ou en visio, avec les responsables de la réclamation afin de prendre une décision sur les solutions alternatives proposées par **TUGSELL-FORMATION**.

Si la décision est de valider les solutions alors **TUGSELL-FORMATION** mettra en place un plan d'action de suivi de la réclamation (voir étape 5).

Si la décision ne permet pas de traiter la réclamation par des solutions alternatives, et qu'aucune autre solution puissent être mises en place pour traiter la réclamation :

- Soit la réclamation est classée sans suite, après accord entre les différentes parties
- Soit **TUGSELL-FORMATION** transmettra cette réclamation à son conseil juridique ou à un médiateur.

Etape 5 : Suivi des actions et clôture de la réclamation

TUGSELL-FORMATION proposera un plan d'action des solutions alternatives qui ont été validées à l'étape 4. Le résultat de chaque action proposée sera validé par chacune des parties.

A la fin des actions, **TUGSELL-FORMATION** fournira un récapitulatif des actions menées ainsi que la clôture de la réclamation.

CONTRÔLE ET CONNAISSANCE DES ACQUIS

Le contrôle des acquis se déroule tout au long de la formation.

Elle est réalisée sous forme d'un questionnaire (QCM ou questions ouvertes) pour la partie théorique, corrigée et argumentée par le formateur.

Votre formateur formalise les résultats de votre évaluation sous l'angle des objectifs opérationnels à atteindre par la remise d'un compte rendu individuel sous forme d'un livret .Elle vous sera transmise par mail 1 semaine après la formation.

L'Attestation de fin de formation vous appartient. Elle est à conserver car elle a pour objet de capitaliser les résultats des formations suivies tout au long de votre vie professionnelle notamment

pour les actions de courte durée ne donnant pas lieu à une certification.

Votre formateur formalise les résultats de votre évaluation sous l'angle des objectifs opérationnels à atteindre sur une attestation de fin de formation qu'il vous remet par mail.

EVALUATION DE SATISFACTION

En fin de formation, il vous est remis un questionnaire d'évaluation de satisfaction de la formation. Cette évaluation vous permet de nous communiquer votre avis sur l'organisation de la formation et les conditions d'accueil, les objectifs opérationnels qui étaient à atteindre, les méthodes pédagogiques, les moyens et supports utilisés ainsi que les qualités pédagogiques de votre formateur. Les appréciations que vous avez formulées font l'objet d'un enregistrement et d'une analyse qualitative de la formation et du formateur. Nous prenons en considération vos avis et apportons si besoin une solution corrective adaptée tant sur le contenu pédagogique que sur les conditions de déroulement de la formation.

VIE PRATIQUE

HORAIRES

Les horaires de la formation établis sont indiqués sur votre Convocation ou convenus avec le formateur. La formation est prévue sur une durée de 7 heures entrecoupées de temps de pause de 15 minutes et de déjeuner.

Moments de Pause :

- Une pause de 15 minutes le matin et l'après-midi de la formation est prévue.
- Pause déjeuner : 1 heure est prévue pour le temps repas

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Article 1

Le présent règlement est établi conformément aux dispositions des articles L.6352-3 et L.6352- 4 et R.6352-1 à R.6352-15 du Code du travail.

Il s'applique à tous les stagiaires, et ce pour la durée de la formation suivie.

Article 2 : Discipline

Il est formellement interdit aux stagiaires :

A titre d'exemple :

- D'introduire des boissons alcoolisées dans les locaux de l'organisme ;
- De se présenter aux formations en état d'ébriété ;
- D'emporter ou modifier les supports de formation ;
- De modifier les réglages des paramètres de l'ordinateur ;
- De manger dans les salles de cours ;
- D'utiliser leurs téléphones portables durant les sessions à des fins autres que celles de la formation.

Article 3 : Sanctions

Tout agissement considéré comme fautif par la direction de l'organisme de formation pourra, en fonction de sa nature et de sa gravité, faire l'objet de l'une ou l'autre des sanctions ci-après par ordre croissant d'importance :

- Avertissement écrit par le Directeur de l'organisme de formation ;
- Blâme ;
- Exclusion définitive de la formation.

Article 4 : Entretien préalable à une sanction et procédure.

Aucune sanction ne peut être infligée au stagiaire sans que celui-ci ne soit informé dans le même temps et par écrit des griefs retenus contre lui.

Lorsque l'organisme de formation envisage une prise de sanction, il convoque le stagiaire par lettre recommandée avec accusé de réception ou remise à l'intéressé contre décharge en lui indiquant l'objet de la convocation, la date, l'heure et le lieu de l'entretien, sauf si la sanction envisagée n'a pas d'incidence sur la présence du stagiaire pour la suite de la formation.

Au cours de l'entretien, le stagiaire a la possibilité de se faire assister par une personne de son choix, stagiaire ou salarié de l'organisme de formation.

La convocation mentionnée à l'article précédent fait état de cette faculté. Lors de l'entretien, le motif de la sanction envisagée est indiqué au stagiaire : celui-ci a alors la possibilité de donner toute explication ou justification des faits qui lui sont reprochés.

Lorsqu'une mesure conservatoire d'exclusion temporaire à effet immédiat est considérée comme indispensable par l'organisme de formation, aucune sanction définitive relative à l'agissement fautif à l'origine de cette exclusion ne peut être prise sans que le stagiaire n'ait été au préalable informé des griefs retenus contre lui et, éventuellement, qu'il ait été convoqué à un entretien et ait eu la possibilité de s'expliquer devant un Commission de discipline.

La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de 15 jours après l'entretien où, le cas échéant, après avis de la Commission de discipline.

Elle fait l'objet d'une notification écrite et motivée au stagiaire sous forme lettre recommandée, ou d'une lettre remise contre décharge.

L'organisme de formation informe concomitamment l'employeur, et éventuellement l'organisme paritaire prenant à sa charge les frais de formation, de la sanction prise.

Article 5 : Représentation des stagiaires

Lorsqu'un stage a une durée supérieure à 500 heures, il est procédé à l'élection d'un délégué titulaire et d'un délégué suppléant en scrutin uninominal à deux tours. Tous les stagiaires sont électeurs et éligibles, sauf les détenus admis à participer à une action de formation professionnelle.

L'organisme de formation organise le scrutin qui a lieu pendant les heures de formation, au plus tôt

20 heures, au plus tard 40 heures après le début du stage. En cas d'impossibilité de désigner les représentants des stagiaires, l'organisme de formation dresse un PV de carence qu'il transmet au préfet de région territorialement compétent.

Les délégués sont élus pour la durée de la formation. Leurs fonctions prennent fin lorsqu'ils cessent, pour quelque cause que ce soit, de participer à la formation.

Si le délégué titulaire et le délégué suppléant ont cessé leurs fonctions avant la fin de la session de formation, il est procédé à une nouvelle élection dans les conditions prévues aux articles R.6352-9 à R.6352-12.

Les représentants des stagiaires font toute suggestion pour améliorer le déroulement des stages et les conditions de vie des stagiaires dans l'organisme de formation. Ils présentent toutes les réclamations individuelles ou collectives relatives à ces matières, aux conditions d'hygiène et de sécurité et à l'application du règlement intérieur.

Article 6 : Hygiène et sécurité

La prévention des risques d'accidents et de maladies est impérative et exige de chacun le respect total de toutes les prescriptions applicables en matière d'hygiène et de sécurité. A cet effet, les consignes générales et particulières de sécurité en vigueur dans l'organisme, lorsqu'elles existent, doivent être strictement respectées sous peine de sanctions disciplinaires.

Lorsque la formation a lieu sur le site de l'entreprise, les consignes générales et particulières de sécurité applicables sont celles **de l'entreprise**.

Article 8

COVID 19 : Pour le respect de la santé de tous, les règles sanitaires, lavage des mains en début et fin des cours, port du masque, sont OBLIGATOIRES. Tout manquement est passible d'exclusion.

Article 8

Un exemplaire du présent règlement est remis à chaque stagiaire (avant toute inscription définitive).

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE LA SOCIÉTÉ TUGSELL-FORMATION

ARTICLE 1 - DÉFINITIONS

Client : co-contractant de Tugsell-Formation

Convention de formation: contrat conclu entre Tugsell-Formation et le Client. Cette convention peut prendre la forme d'un contrat en bonne et due forme, d'un bon de commande émis par le Client et validé par Tugsell-Formation ou une facture.

Formation intra-entreprise :

Formation réalisée pour le compte du Client, dans ses locaux, ou à distance.

ARTICLE 2 – DÉTAIL DE LA CONVENTION DE FORMATION

La prestation de formation attendue donne lieu à l'établissement d'un contrat ou d'une convention ayant pour objet de décrire le plan de formation à réaliser, établi à l'aide d'un cahier des charges préalablement renseignés.

Les demandes de formations ne sont parfaites qu'après établissement d'une convention et acceptation expresse et par écrit de cette convention par la signature du client.

La convention détaille le plan de formation détaillé proposé par le prestataire, suite à la demande du client, ainsi que les tarifs hors taxes de chaque prestation et les modalités de règlement.

Les présentes conditions générales de vente sont transmises en même temps que chaque convention.

Les conditions particulières de vente, comme les procédures d'abandon , sont également incluses dans le livret d'accueil en annexe de de la convention de formation.

En cas d'acceptation de la convention par le client, celui-ci sera réputé avoir accepté les conditions générales de vente et les conditions particulières de vente.

La prise en compte de la demande de formation et l'acceptation de celle-ci sont confirmées par l'envoi d'un mail.

Les éventuelles modifications de la convention demandées par le client ne seront prises en compte, dans la limite des possibilités du prestataire, que si elles sont notifiées par écrit, 15 jours au moins avant la date prévue pour le commencement de la date de formation, après signature par le client de la convention modifiée.

En cas d'annulation de la demande de formation par le client après son acceptation par le prestataire moins de 10 jours au moins avant la date prévue pour le commencement de la formation, pour quelque raison que ce soit hormis la force majeure, l'éventuel acompte versé à la signature de l'offre, tel que défini à l'article " Conditions de règlement " des présentes conditions générales de vente ou dans les conditions particulières de vente sera de plein droit acquis au prestataire et ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement.

ARTICLE 3 – DOCUMENTS CONTRACTUELS

La convention : c'est le contrat qui précisera l'intitulé de la formation, sa nature, sa durée, ses effectifs, les modalités de son déroulement et la sanction de la formation ainsi que son prix et les contributions financières éventuelles de personnes publiques.

Livret d'accueil : ce livret transmis à chaque formation indique les conditions du déroulement de la formation ainsi que les procédures des différentes situations pouvant arriver , comme : l'annulation de la formation, le report, l'abandon d'un bénéficiaire et la gestion de la réclamation.

Tout Contrat sera établi selon les dispositions légales et réglementaires en vigueur et plus précisément suivant les articles L6353-1 et D6353-1 du Code du travail .

ARTICLE 4 – MODALITES DE REGLEMENT

Pour les formations inter-entreprises, les factures sont émises à l'inscription avant la formation.

Tous les prix sont indiqués en euros et net de taxes.

Les factures sont payables trente (30) jours calendaires, par virement uniquement, à compter de la date d'émission de la facture, à l'ordre de Tugsell-Formation.

Toute somme non payée à l'échéance donnera lieu au paiement par le Client de pénalités de retard égales au taux d'intérêt

En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le client au-delà des délais de règlement contractuellement fixés, et après la date de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci, des pénalités de retard fixées à 4 fois le taux d'intérêt légal seront dues par le client.

Ce taux d'intérêt sera indiqué sur chaque facture et sera appliqué sur le montant HT du prix des services figurant sur ladite facture.

Les pénalités seront automatiquement et de plein droit acquises au prestataire, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable. L'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € sera en outre recouvrée.

Les pénalités courent donc de plein droit et sont exigibles dès le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture.

Le retard de paiement entraînera l'exigibilité immédiate de la totalité des sommes dues au prestataire par le client, sans préjudice de toute autre action que le prestataire serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du client.

En cas de non-respect des conditions de paiement, le prestataire se réserve en outre le droit de saisir le Tribunal compétent afin que celui-ci fasse cesser cette inexécution, sous astreinte par jour de retard, et de suspendre, voire de cesser la fourniture des services demandés par le client, d'interrompre l'exécution de ses obligations, de diminuer ou d'annuler les éventuelles remises accordées à ce dernier et de conserver les documents professionnels qu'il a établis dans le cadre de sa mission.

Sauf accord exprès, préalable et écrit du prestataire, et à condition que les créances et dettes réciproques soient certaines, liquides et exigibles, aucune compensation ne pourra être valablement effectuée par le client entre d'éventuelles sommes dues par le prestataire au client d'une part, et les sommes dues par le client au prestataire au titre de l'achat des services, d'autre part.

Par ailleurs, en plus des pénalités de retard, le client en situation de retard de paiement doit de plein droit au prestataire une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, d'un montant de 40 €uros. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, le prestataire peut demander une indemnisation complémentaire, sur justification. Toutefois, le prestataire ne pourra pas réclamer ces indemnités lorsque l'ouverture d'une procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire interdit le paiement à l'échéance de sa créance.

ARTICLE 5 – RÈGLEMENT PAR UN OPÉRATEUR DE COMPÉTENCES

Si le Client souhaite que le règlement soit effectué par l'Opérateur de Compétences dont il dépend, 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 à TUSELL-FORMATION
- de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'Opérateur de Compétences qu'il aura désigné.

Si l'Opérateur de Compétences ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, le reliquat sera facturé au Client.

Si Tugsell-Formation, n'a pas reçu la prise en charge de l'Opérateur de Compétences au 1er jour de la

formation, le Client sera facturé de l'intégralité du coût de la formation concernée par ce financement.

En cas de non-paiement par l'Opérateur de Compétences, pour quelque motif que ce soit, le Client sera redevable de l'intégralité du coût de la formation et sera facturé du montant correspondant.

ARTICLE 6 – ANNULATION D'UNE FORMATION PAR LE CLIENT

Toute annulation doit faire l'objet d'une notification par mail au responsable de formation à l'adresse: contact@tugsell-formation.fr.

Et ce, jusqu'à 10 jours ouvrés avant la date de formation, sous peine de pénalités financières comme décrites dans la procédure d'annulation – report – abandon – réclamation du livret d'accueil.

Le report n'est autorisé qu'une seule fois et à la condition expresse d'en adresser une demande par mail, dans un délai de 10 jour ouvrable avant la date de la formation à TUGSELL-FORMATION, par mail, dans un délai de 10 jour ouvrable avant la date de la formation.

Cette demande doit être faite à l'adresse mail suivante : contact@tugsell-formation.fr

En cas d'abandon, TUGSELL-FORMATION recherchera à comprendre les causes pour apporter une amélioration continue de l'offre proposée.

Cependant si un abandon était constaté, durant la formation, la procédure décrite d'annulation – report – abandon – réclamation du livret d'accueil, sera mise en œuvre.

Toute réclamation devra être établie exclusivement

- Par courriel :

contact@tugsell-formation.fr

- Ou par écrit :

TUGSELL-FORMATION - Mr Chomat Olivier - 34 allée du clos de la ruelle 35630 VIGNOC.

En cas de réclamation, TUSELL-FORMATION établira la procédure de gestion des réclamations comme décrite au livret d'accueil.

ARTICLE 7 - REMPLACEMENT D'UN PARTICIPANT

Le remplacement d'un participant est possible, et ce sur tout type de la formation proposée par TUGSELL-FORMATION, et ce, sans facturation supplémentaire.

Le Client devra transmettre une demande écrite avant le début de la formation.

ARTICLE 8 - RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE - GARANTIE

Le prestataire est soumis à une obligation de moyens, à l'exclusion de toute autre.

Les services fournis par le prestataire doivent être conformes à la proposition commerciale acceptée par le client. Il appartient à ce dernier de prouver toute non-conformité éventuelle. Le client, en sa qualité de professionnel, est seul responsable de la consultation et du choix des services fournis par le prestataire.

Le prestataire garantit, conformément aux dispositions légales, le client, contre tout défaut de fourniture desdits services à l'exclusion de toute négligence ou faute du client.

Le prestataire doit mettre en œuvre tous les moyens nécessaires en vue d'assurer la fourniture des services demandés par le client, conformément à la proposition commerciale signée.

La responsabilité du prestataire ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée par le client et est limitée aux préjudices directs à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit.

Afin de faire valoir ses droits, le client devra, sous peine de déchéance de toute action s'y rapportant, informer le prestataire, par écrit, de l'existence des non-conformités dans un délai maximum de quinze jours à compter de leur découverte.

Le prestataire rectifiera ou fera rectifier, à ses frais exclusifs, selon les modalités adéquates et agréées par le client, les services jugés insatisfaisants.

En tout état de cause, au cas où la responsabilité du prestataire serait retenue, la garantie du prestataire serait limitée au montant HT payé par le client pour la fourniture des services.

En toutes hypothèses, le prestataire ne sera en aucun cas responsable des difficultés économiques, d'une procédure collective ou de tout problème pouvant atteindre le client.

Le prestataire ne sera pas non plus responsable en cas de défaut ou de retard de communication par le client des documents dans le délai susvisé.

Le prestataire pourra conserver les documents remis par le client pendant l'exécution de sa mission et pourra en faire des copies.

A l'issue de sa mission, le prestataire remettra au client les documents transmis, sur simple demande.

Le prestataire ne sera pas responsable en cas de perte ou de vol des documents du client, sauf en cas de faute commise par le prestataire.

Enfin, le prestataire ne pourra pas être tenu responsable des dommages subis par le client et liés notamment :

- A une mauvaise interprétation, appréciation ou utilisation des conseils et outils fournis par le prestataire au client
- A une utilisation par le client des conseils et outils non conforme à la réglementation applicable ou aux règles de l'art
- A la transmission par le client au prestataire d'informations ou de documents erronés ou inappropriés aux services fournis, ayant induit en erreur le prestataire.

Enfin, le prestataire ne pourra pas être responsable des résultats des actions commerciales mises en place.

ARTICLE 9 - OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à :

- payer la formation au tarif convenu ;
- n'effectuer aucune copie de documents dont les droits d'auteur appartiennent à Tugsell-formation, sans l'accord écrit et préalable de Tugsell-formation ;
- ne pas utiliser de matériel d'enregistrement audio ou vidéo lors des formations, sans l'accord écrit et préalable de Tugsell-Formation.

ARTICLE 10 - RUPTURE DES RELATIONS COMMERCIALES

Le prestataire pourra suspendre ou cesser toutes prestations de services, sans indemnité à verser au client, après une mise en demeure d'un mois restée infructueuse, dans les cas suivants :

- En cas de défaut ou de retard de règlement de l'acompte

- En cas de défaut ou de retard de règlement d'une échéance ou du solde du prix de la prestation
- En cas de rétention d'informations nécessaires au prestataire
- En cas de transmission au prestataire d'informations ou de documents erronés
- En cas de communication tardive des informations ou documents nécessaires au prestataire
- En cas de divulgation des informations ou documents confidentiels
- En cas de reproduction, exploitation, utilisation ou transmission des études, consultations, outils, et plus généralement de tous documents fournis par le prestataire, sans l'autorisation préalable de ce dernier.

Le client pourra suspendre ou cesser toute relation avec le prestataire, en cas de faute commise par le prestataire dans l'exécution de ses missions, à condition d'avoir préalablement réglé les prestations déjà effectuées et facturées.

Le client ne pourra pas retenir le paiement d'une prestation en cas d'insatisfaction.

En toutes hypothèses, toute facture émise par le prestataire préalablement à la date d'échéance de la mise en demeure du client ou du prestataire sera due par le client.

ARTICLE 11 - DROIT DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le prestataire reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les études, consultations, rapports, supports de communication, logiciels, outils informatiques, tableaux de bord réalisés (même à la demande du client) en vue de la fourniture des services au client. Ce dernier s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdits documents, sans l'autorisation expresse, écrite et préalable du prestataire qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

Plus particulièrement, il est précisé que les modèles des études, rapports, outils d'analyse et plus généralement tous modèles de documents ont été créés par le prestataire qui est donc propriétaire des droits de propriété intellectuelle et notamment des droits d'auteur sur ces modèles.

Dans le cadre de la fourniture des services par le prestataire au client et après paiement total de la facture correspondante, le prestataire remet au client des documents sur support numérique ou papier que le client peut conserver pour son utilisation personnelle.

Toute utilisation, reproduction, copie, exploitation, cession ou destruction de ces documents sur support numérique ou papier par le client devra être préalablement autorisée par le prestataire.

ARTICLE 12 - CONFIDENTIALITÉ

Les informations communiquées entre le client et le prestataire présentent un caractère strictement confidentiel et ne peuvent être divulguées à quiconque, sauf pour chaque partie à se prévaloir de ces

informations devant les tribunaux pour en exiger le respect ou demander la sanction de leur violation.

Au cas où ces informations seraient divulguées à un tiers, sans l'accord préalable du client ou du prestataire, la partie qui serait responsable de cette divulgation, quelle qu'en soit la raison, même involontaire, supportera l'intégralité des conséquences financières qui en résulteraient et comprenant les droits, amendes, pénalités et frais quelconques qui pourraient en résulter.

De même, le non-respect de cette clause de confidentialité pourrait entraîner, à la demande de la personne lésée, la cessation des prestations de services ou le non-règlement du prix des prestations.

La présente clause de confidentialité est conclue sans limitation de durée.

ARTICLE 13 - LITIGES

En cas de litige ou de différends, le client et le prestataire s'engagent à trouver une solution amiable afin d'éviter tout contentieux.

Pour toute contestation qui s'élèverait entre les parties relativement à l'interprétation et/ou l'exécution des présentes, les parties s'engagent à soumettre leur différend préalablement à toute instance judiciaire, à des conciliateurs, chacune des parties en désignant un, sauf le cas où elles se mettraient d'accord sur le choix d'un conciliateur unique.

Ce ou ces conciliateurs s'efforceront de régler les difficultés dont ils sont saisis et de faire accepter par les parties une solution amiable dans un délai maximum de deux mois à compter de leur désignation.

A défaut de transaction amiable, tous les litiges auxquels la fourniture des prestations de services et le paiement de ces prestations pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites seront soumis au Tribunal de Commerce de Rennes.

ARTICLE 14 - DROIT ET LANGUE APPLICABLE

De convention expresse entre les parties, les présentes conditions générales de vente et les prestations de services qui en découlent sont régies par le droit français.

Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

ARTICLE 15 - ACCEPTATION DU CLIENT

Les présentes conditions générales de vente ainsi que les conditions particulières de vente applicables sont expressément agréées et acceptées par le client, qui déclare et reconnaît en avoir pris connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, ses propres conditions générales d'achat, qui seront inopposables au prestataire, même s'il en a eu connaissance.