

1. PRESENTATION

MBF est un organisme de formation professionnelle dont le siège social est établi 5, rue de Nambshheim 68740 Balgau. MBF développe, propose et dispense des formations en présentiel inter et intra entreprise, des formations ouvertes et à distance en mode e-learning ainsi que des formations « blended » associant à la fois le présentiel et le e-learning. MBF réalise également des études et du conseil opérationnel aux entreprises (l'ensemble des prestations MBF étant ci-après dénommée « l'Offre de services MBF » ou « l'Offre de services »).

2. OBJET

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») s'appliquent à toutes les Offres de services MBF relatives à des commandes passées auprès de MBF par tout client professionnel (ci-après « le Client »).

Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGV. Toute condition contraire et notamment toute condition générale ou particulière opposée par le Client ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de MBF, prévaloir sur les présentes CGV et ce, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance. Le fait que MBF ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Le Client se porte fort du respect des présentes CGV par l'ensemble de ses salariés, préposés et agents.

Le Client reconnaît également que, préalablement à toute commande, il a bénéficié des informations et conseils suffisants de la part de MBF, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'Offre de services à ses besoins.

3. ETUDE ET CONSEIL OPERATIONNEL

Toute prestation d'étude et de conseil opérationnel fait l'objet d'une proposition commerciale et financière établie par MBF. En cas d'acceptation par le Client, un acompte minimum de 30% du coût total de la prestation sera versé par le Client à la signature. Le prix de la prestation est révisable annuellement par application de la formule de révision visée au 7.2.3 ci-après.

Pour la réalisation des missions d'études et de conseil opérationnel, MBF facture le temps des consultants consacré à la mission, soit en fonction d'un prix par jour d'intervention, soit au forfait.

Les frais techniques et logistiques liés à l'exécution de la mission sont à la charge du Client et ne sont en aucun cas inclus dans les honoraires. Sauf indication contraire dans la proposition, ces frais sont facturés à leur prix coûtant augmenté des frais de gestion évalués forfaitairement à 15%.

4. FORMATIONS EN PRESENTIEL

4.1 Formations interentreprises

4.1.1 Descriptif

Les dispositions du présent article concernent les formations interentreprises, longues ou courtes, disponibles au catalogue MBF et réalisées dans les locaux MBF ou des locaux mis à disposition par MBF.

4.1.2 Conditions financières

Le règlement du prix de la formation est à effectuer, à l'inscription, comptant, sans escompte à l'ordre de MBF.

Tous les prix sont indiqués hors taxes et sont à majorer du taux de TVA en vigueur.

Toute convention commencée est dû en entier. Le solde d'heure éventuel sera facturé en fin d'année. Les repas ne sont pas compris dans le prix de la formation, ils sont optionnels et sont directement facturés au Client qui se charge, le cas échéant, d'en obtenir le remboursement auprès de son OPCA.

4.1.3 Remplacement d'un participant

MBF offre la possibilité de remplacer un participant empêché par un autre participant ayant le même profil et les mêmes besoins en formation.

Le remplacement d'un participant est possible sans indemnité jusqu'à 10 jours ouvrés.

Si le remplacement intervient moins de 10 jours ouvrés avant le démarrage de la formation, il ouvre droit à une indemnité forfaitaire administrative de 50 € facturée par MBF.

4.1.4 Insuffisance du nombre de participants à une session.

Dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour assurer le bon déroulement de la session de formation, MBF se réserve la possibilité d'ajourner la formation au plus tard une semaine avant la date prévue et ce, sans indemnités.

4.2 Formations intra entreprise

4.2.1 Descriptif

Les dispositions du présent article concernent des formations intra-entreprise développées sur mesure et exécutées dans les locaux de MBF, du Client ou dans des locaux mis à disposition par le Client.

4.2.2 Conditions financières

Toute formation intra entreprise fera préalablement l'objet d'une proposition commerciale et financière par MBF. Sauf disposition contraire dans la proposition MBF, un acompte minimum de 30% du coût total de la formation sera versé par le Client à la signature du contrat.

Toute convention commencée est dû en entier. Le solde d'heure éventuel sera facturé en fin d'année.

Le prix est révisable annuellement par application de la formule de révision visée au 7.2.3 ci-après

5 FORMATIONS E-LEARNING OU EN VISIO CONFERENCE

5.1 Descriptif

Le E-learning consiste en la dispensation de formations ouvertes et à distance par l'utilisation de modules de formation sur la base du logiciel pédagogique utilisable en ligne habituellement proposé par MBF.

Les cours en visioconférence consistent en la dispensation de cours à distance via un logiciel de communication audio et vidéo par internet. Ils nécessitent l'emploi de matériel de visioconférence, à savoir : un ordinateur avec connexion internet haut débit, un casque avec micro et une web cam.

Dans le cadre du E-learning, MBF assure au Client : l'ouverture de clés d'accès au service de la plateforme pédagogique de MBF, pour l'utilisateur final (l'Utilisateur), défini comme toute personne physique titulaire d'un compte d'ouverture de session utilisateur lui permettant d'accéder au(x) module(s) pendant une période correspondant à la durée de l'engagement pris par le client pour l'utilisation du logiciel, période démarrant à compter de l'accusé de réception de l'e-mail de confirmation d'accès adressé par MBF, période à l'issue de laquelle l'accès sera désactivé ; le droit d'accéder au(x) module(s) objet de la sélection opérée par le Client ; la faculté pour le Client d'obtenir une évaluation en amont et en aval du parcours de formation de l'Utilisateur ; la mise à disposition au profit du Client d'un compte-rendu permettant d'assurer une traçabilité complète de la formation (« reporting »).

5.2 Test préalable et pré requis techniques

Le cas échéant, un test préalable sera effectué avant la signature du bon de commande entre MBF et un représentant habilité du Client qui s'assurera de la compatibilité permanente de son environnement technique, quelles que soient les évolutions que celui-ci pourrait connaître, avec la plateforme du logiciel pédagogique de MBF ; il ne pourra pas se prévaloir, ultérieurement au test préalable, d'une incompatibilité ou d'un défaut d'accès au(x) module(s).

5.3 Accès au(x) module(s)

A réception du bon de commande signé, MBF transmet à l'adresse électronique de l'Utilisateur un identifiant (« Login ») et un mot de passe lui offrant un droit d'accès au(x) module(s) objet de la sélection du Client.

Sauf dispositions contraires, une facture est établie et adressée au Client dès la création par MBF des codes d'accès permettant l'accès au(x) module(s).

Aucune annulation de la commande ne pourra être acceptée à compter de la date où l'Utilisateur aura fait usage de l'identifiant et du mot de passe lui permettant d'accéder à la plateforme du logiciel pédagogique de MBF.

5.4 Durée de l'accès au(x) module(s)

Sauf dispositions particulières expressément acceptées par MBF, les droits d'utilisation du ou des module(s) accessible(s) sur la plateforme du logiciel pédagogique de MBF sont concédés pour :

- une durée correspondant à l'engagement pris par le client à compter de l'ouverture des clés d'accès au service de la plateforme du logiciel pédagogique de MBF.
- un nombre défini d'Utilisateurs
- la version disponible du ou des module(s) E-learning de MBF à la date d'acceptation de la commande par MBF.

5.5 Périmètre des Utilisateurs

Sauf conditions particulières expressément acceptées par MBF visant notamment le cas de sociétés affiliées au sein d'un groupe de sociétés, les droits d'utilisation du ou des module(s) sont concédés au seul Client signataire du bon de commande.

5.6 Droit d'usage personnel

L'identifiant et le mot de passe, livrés par voie électronique à l'Utilisateur, sont des informations sensibles, strictement personnelles et confidentielles, placées sous la responsabilité exclusive du Client. A ce titre, ils ne peuvent être cédés, revendus ni partagés.

Le Client se porte garant auprès de MBF de l'exécution de cette clause par tout Utilisateur et répondra de toute utilisation frauduleuse ou abusive des codes d'accès. Le Client informera sans délai MBF de la perte ou du vol des clés d'accès.

En cas de violation de la clause d'inaliénabilité ou de partage constatés des clés d'accès, MBF se réserve le droit de suspendre le service, sans indemnité, préavis, ni information préalable.

5.7 Caractéristiques du ou des module(s) de formation en ligne

Sauf conditions particulières expresses, chaque module de formation est disponible en diverses langues dont le détail figure dans le catalogue E-learning publié par MBF et fait l'objet d'une fiche descriptive disponible dans le Catalogue.

La durée de formation est donnée à titre indicatif.

MBF se réserve la faculté de modifier le(s) module(s) de formation proposés sur sa plateforme du logiciel pédagogique, tant dans leur organisation générale, que dans leur nature et leur contenu sans que cette modification ouvre droit à indemnité au profit du Client.

MBF pourra fournir, à la demande du Client, tout justificatif informatique retraçant l'inscription et le suivi de la formation à distance effectuée.

5.8 Garanties de MBF

MBF s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'accès à sa plateforme du logiciel pédagogique, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, pendant la durée des droits d'utilisation du ou des module(s), sauf panne éventuelle ou contraintes techniques liées aux spécificités du réseau Internet.

Le Client s'engage à informer MBF dans un délai de 24 heures à compter de la découverte d'un dysfonctionnement technique. MBF fera ses meilleurs efforts pour que la plateforme du logiciel pédagogique fonctionne de manière fiable et continue.

Toutefois, le Client reconnaît que nul ne peut garantir le bon fonctionnement du réseau internet.

Dans l'hypothèse d'une interruption de service par MBF liée à une intervention de maintenance corrective, MBF mettra tout en œuvre pour remédier au dysfonctionnement dans un délai de 24 heures ouvrées. Passé ce délai, MBF prolongera l'accès du ou des module(s) au profit des Utilisateurs pour une période correspondant à celle de l'indisponibilité.

En cas de maintenance évolutive de sa plateforme du logiciel pédagogique, MBF pourra également interrompre temporairement l'accès. MBF s'efforcera alors de limiter le temps d'interruption du service et s'efforcera d'en avertir préalablement le Client.

Ce dernier s'engage à ne pas réclamer d'indemnités ni de dommages et intérêts à MBF. MBF prolongera l'accès du ou des module(s) au profit des Utilisateurs pour une période correspondant à celle de l'indisponibilité.

5.9 Non-conformité ou anomalies constatées par le Client sur le(s) module(s)

Par « non-conformité » on entend le défaut de concordance entre le ou les module(s) livré(s) et le bon de commande signé par le Client.

Par « anomalie » on entend toute panne, incident, blocage, dégradation des performances, non-respect des fonctionnalités définies à la documentation mise à la disposition du Client et des Utilisateurs, empêchant l'utilisation normale de tout ou partie du ou des module(s).

MBF ne garantit pas le fonctionnement ininterrompu et sans erreur du ou des module(s).

Toute réclamation portant sur une non-conformité ou une anomalie du ou des module(s) livré(s) par rapport à la documentation précitée doit être formulée par écrit dans les 8 (huit) jours suivant la livraison des clés d'accès au(x) module(s). Il appartient au Client de fournir toute justification quant à la réalité des anomalies ou non-conformités constatées. Seule MBF peut intervenir sur le(s) module(s). Le Client s'abstiendra d'intervenir lui-même ou de faire intervenir un tiers à cette fin.

Toutefois, la garantie n'est pas applicable si l'anomalie trouve son origine dans les cas suivants, sans que cette liste soit exhaustive :

- Les pré requis techniques ont été modifiés sans l'accord préalable de MBF
- Les anomalies constatées relèvent de programmes non fournis par MBF.

Les anomalies sont liées à de mauvaises manipulations ou à des manipulations non-conformes à la documentation disponible.

5.10 Assistance téléphonique

MBF met à la disposition de l'interlocuteur contractuellement désigné par le Client, une assistance technique joignable par e-mail de 9 heures à 17 heures aux jours ouvrés à l'adresse suivante : technique@markbeanformation.fr.

MBF s'engage à recontacter le client afin de régler le problème technique dans un délai de 48h.

L'assistance technique est destinée à identifier le dysfonctionnement et, en fonction de la difficulté rencontrée, soit à apporter une réponse immédiate, soit à préciser le délai dans lequel la réponse sera donnée. Si le défaut incombe à MBF et sous réserve du respect par le Client des conditions visées au chapitre 7 des présentes, cette dernière s'engage à tout mettre en œuvre pour le résoudre ou apporter une solution de contournement acceptable dans les meilleurs délais.

Aucune maintenance sur site n'est prévue.

5.11 Cookies

Le Client informera chaque Utilisateur qu'un cookie, qui s'entend d'un bloc de données permettant à MBF d'identifier l'Utilisateur et servant à enregistrer des informations indispensables à sa navigation sur la plateforme logiciel pédagogique et plus généralement à l'ensemble des services en ligne proposé par MBF à ses clients, peut s'installer automatiquement sur son logiciel de navigation. Le paramétrage du logiciel de navigation permet d'informer de la présence du cookie et éventuellement de la refuser. Le cookie installé ne contient que l'identifiant de l'Utilisateur et ne permet pas aux sites tiers d'identifier celui-ci.

Le Client informera néanmoins l'Utilisateur qu'il est préférable de cocher l'option déconnexion à chaque fermeture de la session utilisateur.

6. DISPOSITIONS COMMUNES AUX FORMATIONS

6.1 Documents contractuels

Pour chaque action de formation une convention établie selon les textes en vigueur est adressée en deux exemplaires dont un est à retourner par le Client revêtu du cachet de l'entreprise. L'attestation de participation est adressée après la formation.

Une attestation de présence pour chaque partie peut être fournie sur demande.

6.2 Règlement par un OPCA

En cas de règlement par l'OPCA dont dépend le Client, il appartient au Client d'effectuer la demande de prise en charge avant le début de la formation auprès de l'OPCA. L'accord de financement doit être communiqué au moment de l'inscription et sur l'exemplaire de la convention que le Client retourne signée à MBF. En cas de prise en charge partielle par l'OPCA, la différence sera directement facturée par MBF au Client. Si l'accord de prise en charge de l'OPCA ne parvient pas à MBF au premier jour de la formation, MBF se réserve la possibilité de facturer la totalité des frais de formation au Client.

6.3 Annulation des formations en présentiel à l'initiative du Client

Les dates de formation en présentiel sont fixées d'un commun accord entre MBF et le Client et sont bloquées de façon ferme.

En cas d'annulation tardive par le Client d'une session de formation planifiée en commun, des indemnités compensatrices sont dues dans les conditions suivantes :

- report ou annulation communiqué au moins 30 jours ouvrés avant la session : aucune indemnité.
- report ou annulation communiqué moins de 30 jours et au moins 15 jours ouvrés avant la session : 30% des honoraires relatifs à la session seront facturés au Client
- report ou annulation communiqué moins de 15 jours ouvrés avant la session : 70% des honoraires relatifs à la session seront facturés au Client.

Toute convention commencée est dû en entier. Le solde d'heure éventuel sera facturé en fin d'année.

7. DISPOSITIONS APPLICABLES A L'ENSEMBLE DE L'OFFRE DE SERVICES MBF

7.1 Modalités de passation des Commandes

La proposition et les prix indiqués par MBF sont valables un (1) mois à compter de l'envoi du bon de commande.

L'offre de services est réputée acceptée dès la réception par MBF d'un bon de commande signé par tout représentant dûment habilité du Client, dans le délai d'un (1) mois à compter de l'émission dudit bon de commande.

La signature du bon de commande et/ou l'accord sur proposition implique la connaissance et l'acceptation irrévocable et sans réserve des présentes conditions, lesquelles pourront être modifiées par MBF à tout moment, sans préavis, et sans que cette modification ouvre droit à indemnité au profit du Client.

7.2. Facturation – Règlement

7.2.1 Prix

Tous les prix sont exprimés en euros et hors taxes. Ils seront majorés de la TVA au taux en vigueur. Les éventuels taxes, droits de douane ou d'importation ainsi que les frais bancaires occasionnés par le mode de paiement utilisé seront à la charge du Client. Les frais de déplacement du (ou des) consultant(s) ou du (ou des) formateur(s) ainsi que les frais de location de salle, de documentation et de location de matériel courant (vidéo projecteur, documentation spécifique, Matériel de simulation marketing, ...) sont facturés en sus.

7.2.2 Paiement

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 30 (trente) jours à compter de la date de la facture ;
- le règlement est accepté par chèque ou virement bancaire ou postal ;
- aucun escompte ne sera appliqué en cas de règlement avant l'échéance, sauf mention différente indiquée sur la facture.

En cas de retard de paiement, MBF pourra suspendre toutes les commandes en cours et désactiver l'accès au(x) module(s) E-learning, sans préjudice de toute autre voie d'action.

Toute somme non payée à échéance entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'application de pénalités d'un montant égal à une fois et demie le taux d'intérêt légal. MBF aura la faculté de suspendre le service jusqu'à complet paiement et obtenir le règlement par voie contentieuse aux frais du Client sans préjudice des autres dommages et intérêts qui pourraient être dus à MBF.

7.2.3 Révision de prix

Le cas échéant, la proposition financière du PRESTATAIRE acceptée par le Client sera révisée à chaque date anniversaire du contrat par application automatique de la formule de révision de prix suivante :

$P1 = PO (S1)$

SO

Où P1 = prix révisé en EUR HT

P0 = prix initial en EUR HT

S1 = indice Syntec à la date de renouvellement du contrat

SO = indice Syntec à la date de signature du contrat où à la date anniversaire du contrat pour les périodes postérieures.

7.3. Limitations de responsabilité de MBF

La responsabilité de MBF ne peut en aucun cas être engagée pour toute défaillance technique du matériel, tout mauvais usage du ou des module(s) E-learning de formation par les Utilisateurs ou toute cause étrangère à MBF.

Quel que soit le type de prestations, la responsabilité de MBF est expressément limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le Client.

La responsabilité de MBF est plafonnée au montant du prix payé par le Client au titre de la prestation concernée.

En aucun cas, la responsabilité de MBF ne saurait être engagée au titre des dommages indirects tels que perte de données, de fichier(s), perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner, atteinte à l'image et à la réputation.

7.4. Force majeure

MBF 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 animateur de formation, les grèves ou conflits sociaux internes ou externes à MBF, les désastres naturels, les incendies, la non obtention de visas, 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, interruption des communications ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de MBF.

7.5. Propriété intellectuelle

MBF est seule titulaire des droits de propriété intellectuelle de l'ensemble des formations qu'elle propose à ses Clients. A cet effet, l'ensemble des contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale, ...) utilisés par MBF pour assurer les formations, demeurent la propriété exclusive de MBF. A ce titre ils ne peuvent faire l'objet d'aucune utilisation, transformation, reproduction, exploitation non expressément autorisée au sein ou à l'extérieur du Client sans accord exprès de MBF. En particulier, le Client s'interdit d'utiliser le contenu des formations pour former d'autres personnes que son propre personnel et engage sa responsabilité sur le fondement des articles L. 122-4 et L. 335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle en cas de cession ou de communication des contenus non autorisée.

Toute reproduction, représentation, modification, publication, transmission, dénaturation, totale ou partielle des contenus de formations en ce compris, les module(s) E-Learning, ainsi que des bases de données figurant le cas échéant sur la plateforme logiciel pédagogique de MBF, sont strictement interdites, et ce quels que soient le procédé et le support utilisés. En contrepartie du paiement du prix correspondant, les modules E-Learning font l'objet d'un droit d'utilisation personnel, non cessible et non exclusif pour une durée limitée à la période d'engagement contractuelle à compter de l'ouverture des clés d'accès. En tout état de cause, MBF demeure propriétaire de ses outils, méthodes et savoir-faire développés antérieurement ou à l'occasion de l'exécution des prestations chez le Client.

7.6. Confidentialité

Les parties s'engagent à garder confidentiels les informations et documents concernant l'autre partie de quelle que nature qu'ils soient, économiques, techniques ou commerciaux, auxquels elles pourraient avoir accès au cours de l'exécution du contrat ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat, notamment l'ensemble des informations figurant dans la proposition commerciale et financière transmise par MBF au Client.

MBF s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que ses sociétés affiliées, partenaires ou fournisseurs, les informations transmises par le Client, y compris les informations concernant les Utilisateurs.

7.7. Communication

Le Client accepte d'être cité par MBF comme client de ses offres de services, aux frais de MBF. Sous réserve du respect des dispositions de l'article 7.5, MBF peut mentionner le nom du Client ainsi qu'une description objective de la nature des prestations, objet du contrat, dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle, entretiens avec des tiers, communications à son personnel, documents internes de gestion prévisionnelle, rapport annuel aux actionnaires, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

7.8. Protection des données à caractère personnel

Le Client s'engage à informer chaque Utilisateur que :

- des données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées aux fins d'amélioration de l'offre MBF et du suivi de la validation de la formation opérée conformément à la commande
- la connexion, le parcours de formation et le suivi des acquis des Utilisateurs sont des données accessibles à ses services ;
- conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification des données à caractère personnel le concernant et qu'à cette fin, une demande en ligne précisant l'identité et l'adresse électronique du requérant peut être adressée à MBF.

Le Client est responsable de la conservation et de la confidentialité de toutes les données qui concernent l'Utilisateur et auxquelles il aura eu accès.

MBF conservera, pour sa part, les données liées à l'évaluation des acquis par l'Utilisateur, pour une période n'excédant pas la durée nécessaire à l'appréciation de la formation.

7.9. Droit applicable – Attribution de compétence

Les présentes conditions générales sont régies par le droit français. En cas de litige survenant entre le Client et MBF à l'occasion de l'exécution du contrat, il sera recherché une solution à l'amiable et, à défaut, le règlement sera du ressort du Tribunal de Commerce de Colmar.