

Conditions générales de vente MEMENTOR ACTION

Dernière mise à jour : 30/03/26

MEMENTOR ACTION se réserve la possibilité de mettre à jour ces conditions générales à tout moment.

1. Présentation et champ d'application

Les présentes Conditions générales de vente (ci-après les "CGV") s'appliquent à toute commande passée auprès de MEMENTOR ACTION, par une personne physique ou morale agissant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, (ci-après le "Client"). MEMENTOR ACTION est un organisme de formation professionnelle dont le siège social est situé 75 rue de Lourmel 75015 Paris.

MEMENTOR ACTION (RCS 492 988 290), Numéro d'organisme de formation 11 75 42691 75). Par sa commande, le Client déclare avoir pleinement connaissance et accepter les présentes CGV. Sauf dérogation formelle et expresse de MEMENTOR ACTION, ces CGV prévalent sur tout autre document du Client, et notamment sur toutes autres conditions générales d'achat du Client, et ne peuvent être modifiées que par des Conditions Particulières préalablement et expressément acceptées par écrit.

Ces CGV sont applicables aux relations entre MEMENTOR ACTION et le Client (ci-après individuellement la "Partie" ou collectivement les "Parties") ainsi qu'à tous leurs successeurs ou cessionnaires, étant expressément admis par les Parties qu'elles ne pourront céder ou déléguer leurs droits ou obligations stipulés aux présentes (autres que ceux expressément admis dans le cadre des présentes) à aucun tiers sans l'accord préalable et écrit de l'autre Partie. Le fait que MEMENTOR ACTION ne se prévale pas de l'une des dispositions des CGV ou qu'elle acquiesce à l'inexécution, de manière temporaire ou permanente, de l'une de ces dispositions, ne peut être considéré comme valant renonciation à son application. Si l'une quelconque des clauses des CGV était déclarée nulle, elle serait réputée non écrite mais n'entraînerait pas la nullité des présentes CGV.

Ces CGV s'appliquent à l'ensemble des services pouvant être fournis par MEMENTOR ACTION (ci-après la ou les « Prestation (s) »), dans le cadre de l'ensemble des Prestations ci-après (dénommée « Offre de services ») : des sessions de formations publiques, issues du catalogue MEMENTOR ACTION et consultables sur le site web MEMENTOR ACTION réalisées dans des locaux mis à disposition par MEMENTOR ACTION ou en classe à distance (ci-après « formations interentreprises ») ; des sessions de formation basées sur des cours du catalogue MEMENTOR ACTION ou conçues sur mesure, du coaching individuel ou d'équipes, des missions de conseil et d'ingénierie pédagogique ou encore des sessions de formation hybride (synchrone et asynchrone), le tout réalisé pour un Client en particulier, dans les locaux mis à disposition par MEMENTOR ACTION, par le Client ou en classe à distance (ci-après « formations intra-entreprise ») ;

L'offre MEMENTOR ACTION est accessible sur le site www.mementoraction.fr

Le Client se porte garant du respect des présentes CGV par l'ensemble de ses collaborateurs concernés par cette Prestation (ci-après les "Participants").

2. Dispositions générales applicables à l'«Offre de services»

2.1 Commande

À chaque nouvelle commande, le Client doit communiquer à MEMENTOR ACTION un bon de commande comprenant a minima les détails de facturation suivants : les nom, prénom, adresse e-mail et signature du responsable formation ou de celui désigné par le Client, ainsi que le cachet de la société du Client, l'adresse de facturation et, le cas échéant, les coordonnées des éventuels tiers payeurs (OPérateur de COmpétences, ci-après l"OPCO", ou tout autre organisme financeur). MEMENTOR ACTION est également susceptible au moment de la commande de demander au Client les nom, prénom et adresses e-mail de chacun des Participants, ou toute autre information nécessaire à la bonne organisation de la Prestation. Toute commande est ferme et définitive. Un accusé de réception de la commande est envoyé au Client au plus tard le lendemain du jour de réception.

2.2 Tarification

Le prix des formations est celui en vigueur au moment de l'émission de la commande, toute remise antérieurement accordée étant susceptible d'être modifiée lors de chaque nouvelle commande. Les prix sont exprimés en Hors Taxes et en euros et sont à majorer du taux de TVA en vigueur pour les prestations de conseil et de coaching. Cette majoration ne s'applique pas aux Prestations de formations, MEMENTOR ACTION étant non assujettie à la TVA pour les formations. Le prix en vigueur des formations figure dans le catalogue en ligne.

2.3 Facturation

Sauf convention contraire, le règlement doit être effectué par le Client au plus tard dans un délai de 30 jours à compter de la date de la facture. Il est accepté par chèque, virement bancaire ou postal. Aucun escompte additionnel ne sera appliqué en cas de règlement effectué avant l'échéance. MEMENTOR ACTION se réserve le droit de demander un prépaiement : le règlement sera alors demandé au Client avant le déroulement de la session, par virement bancaire (reçu au plus tard 48h avant le début de la session) ou par chèque établi à l'ordre de MEMENTOR ACTION (reçu au plus tard 3 semaines avant le début de la formation).

2.3.1 Demande de facturation multiple : le Client devra adresser à MEMENTOR ACTION les détails de facturation ainsi que les contrats et annexes signés et paraphés, et ce, pour chacune des sociétés participant à la session.

2.3.2 Demande de prise en charge par un tiers (OPCO, autre organisme payeur ou tout autre tiers), en tout ou partie : il appartient au Client d'obtenir la confirmation de prise en charge par

ce tiers de la Prestation choisie. En cas de subrogation de paiement, la facture correspondante sera directement adressée à ce tiers par MEMENTOR ACTION. En cas d'absence de réponse, de refus de prise en charge ou de non-paiement des frais relatifs à une Prestation MEMENTOR ACTION par ce tiers (en tout ou partie), le Client sera facturé du montant correspondant, éventuellement majoré des pénalités de retard mentionnées ci-après.

2.4 Impayés

En cas de retard ou de non-paiement par le Client des sommes facturées par MEMENTOR ACTION pour une Prestation, MEMENTOR ACTION se réserve le droit de refuser toute nouvelle commande du Client et de suspendre l'exécution de ses propres obligations jusqu'à apurement du compte débiteur dudit Client, sans que cela soit de nature à engager la responsabilité de MEMENTOR ACTION ou sans que le Client puisse prétendre bénéficier d'un avoir ou d'un remboursement éventuel au titre de la Prestation qui serait suspendue du fait de cet incident. Toute somme impayée par le Client à son échéance sera majorée de pénalités de retard égales à 3 fois le taux de l'intérêt légal en vigueur à la date de la commande du Client et calculées à partir de la date de règlement figurant sur la facture, ou à défaut à partir de la date de la fin de l'exécution de la Prestation. À ces pénalités s'ajoutera une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros HT. Ces pénalités et cette indemnité seront exigibles de plein droit, sans qu'un rappel ne soit nécessaire, et sans préjudice du remboursement de tous les frais occasionnés par le recouvrement contentieux des sommes dues, y compris les honoraires d'officiers ministériels ou d'auxiliaires de justice.

2.5 Force majeure

MEMENTOR ACTION 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 du lieu du siège social de MEMENTOR ACTION et sans que cette liste soit restrictive : la maladie, un accident, la non-obtention de visa, d'autorisations de travail ou d'autres permis touchant le formateur prévu pour la session, les incidents affectant les réseaux de transport (notamment ferroviaires ou aériens) de nature à empêcher le personnel de MEMENTOR ACTION et/ou le formateur concerné de se rendre sur le lieu prévu pour la session de formation, les conflits sociaux internes ou externes à MEMENTOR ACTION, les lois ou règlements mis en place ultérieurement à la signature de la convention valant bon de commande, les catastrophes naturelles, les incendies, l'interruption des télécommunications, de l'approvisionnement en énergie ou des communications de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de MEMENTOR ACTION.

2.6 Propriété Intellectuelle

L'ensemble des supports pédagogiques mis à disposition par MEMENTOR ACTION dans le cadre de ses Prestations sont des œuvres originales dont MEMENTOR ACTION demeure garant de la propriété intellectuelle, quelle qu'en soit la forme (papier ou numérique). MEMENTOR ACTION demeure également garant de la propriété intellectuelle de l'ensemble de ses outils, méthodes et savoir-faire développés antérieurement ou à l'occasion de l'exécution de sa

Prestation chez le Client. À ce titre, ils sont protégés par les dispositions légales en matière de propriété intellectuelle, de droit d'auteur et de copyright. Toute reproduction, modification ou divulgation à des tiers de tout ou partie de ces éléments, sous quelque forme que ce soit, sans l'accord préalable écrit de MEMENTOR ACTION est strictement interdite sous peine de poursuites judiciaires. Le Client s'engage à ne pas faire concurrence à MEMENTOR ACTION en cédant ou en communiquant ces éléments, en particulier à des fins commerciales. Le paiement par le Client de la Prestation livrée par MEMENTOR ACTION n'opère strictement aucun transfert de droit de propriété intellectuelle sur ces supports. Seul un droit d'utilisation personnel et individuel est consenti aux Participants bénéficiaires de la Prestation.

2.7 Responsabilité

MEMENTOR ACTION s'engage à réaliser ses Prestations dans le cadre d'une obligation de moyens. Le Client, en sa qualité de professionnel, est seul responsable de la consultation et du choix de la Prestation commandée auprès de MEMENTOR ACTION. MEMENTOR ACTION n'est pas responsable des objets et effets personnels des Participants à la formation, ni des dommages qui seraient causés au matériel utilisé par les Participants. La responsabilité de MEMENTOR ACTION ne peut être engagée qu'en cas de faute, de négligence prouvée ou de mauvaise exécution de ses Prestations et sera limitée aux préjudices directs subis par le Client, à l'exclusion de tout dommage, immatériel ou indirect, consécutif ou non, causé par une mauvaise exécution de ses Prestations, tel que préjudice commercial ou financier, perte de clientèle, perte d'image de marque, perte de bénéfice, perte de commande, trouble commercial quelconque, perte ou destruction totale ou partielle des données ou fichiers du Client, ainsi que toute action émanant de tiers. Sans préjudice de ce qui précède, la responsabilité d'MEMENTOR ACTION, dans l'hypothèse où elle serait retenue au titre de ses Prestations, est expressément limitée au prix effectivement acquitté par le Client au titre de la Prestation concernée.

2.8 Confidentialité

Les Parties s'engagent à garder confidentiels les informations et documents concernant l'autre Partie qu'ils soient de nature économique, technique ou commerciale, 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 MEMENTOR ACTION au Client. MEMENTOR ACTION est susceptible de communiquer à ses partenaires ou fournisseurs, les informations transmises par le Client, y compris les informations concernant les Participants, si et seulement si celles-ci sont nécessaires à la réalisation de la Prestation commandée par le Client. Par ailleurs, MEMENTOR ACTION s'engage à ne pas communiquer ces informations à d'autres tiers.

2.9 Données personnelles / RGPD

Conformément à la loi n° 78-17 modifiée du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et au Règlement Européen (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre

circulation de ces données (RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données), le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition, de limitation et, le cas échéant, de portabilité des données le concernant. Les données personnelles sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à l'accomplissement des finalités liées à la mission. Le Client s'engage à informer chaque Participant que des données à caractère personnel le concernant sont susceptibles d'être collectées et traitées dans le cadre du suivi et de la validation de son parcours de formation et qu'il dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition, de limitation et, le cas échéant, de portabilité sur les données le concernant sur simple demande par email à l'adresse contact@mementoraction.fr. MEMENTOR ACTION et ses partenaires formateurs s'engagent à n'enregistrer aucune séquence de la formation, sauf besoins spécifiques le justifiant (exercices de mise en situation...), et à n'en garder aucune trace numérique, vidéo ou audio. Réciproquement, le Client s'engage à ce que les Participants ne conservent aucune trace numérique de la session, vidéo ou audio. Plus généralement, MEMENTOR ACTION s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour protéger l'accès à ses locaux, à ses systèmes d'information et aux données du Client et de l'ensemble des Participants.

MEMENTOR ACTION peut être amené à transmettre à ces partenaires consultants les données personnelles strictement nécessaires à l'exécution de la Prestation et au bon déroulement de la mission. Lesdits partenaires traitent ensuite ces données pour les finalités relevant de leur périmètre propre (création/gestion de comptes sur leurs plateformes pour les formations à la Process Communication Model® par exemple). Lorsque ces partenaires réalisent des opérations de prospection commerciale, ils agissent en responsables de traitement distincts, sous leur seule responsabilité. MEMENTOR ACTION ne saurait être tenue responsable des pratiques de prospection, contenus, préférences marketing ou choix de conservation opérés par ces partenaires au titre de leurs traitements propres. Les Participants disposent des droits et options de paramétrage/désinscription auprès desdits partenaires conformément à leurs politiques de confidentialité et conditions d'utilisation. MEMENTOR ACTION demeure responsable des traitements qu'elle met en œuvre pour la gestion de la relation contractuelle, l'organisation des formations, la gestion administrative et le suivi qualité, conformément à sa politique de protection des données.

2.10 Règles d'usage d'Internet

Le Client et/ou le Participant qui se connecte pendant une formation MEMENTOR ACTION à Internet via les équipements mis à disposition par MEMENTOR ACTION ou via ses propres équipements déclare connaître et accepter les caractéristiques et limites d'Internet. Notamment, il reconnaît : qu'il est seul responsable de l'usage qu'il fait des moyens de connexion à Internet mis à disposition ; que la communication de ses éléments d'identification est faite sous sa propre responsabilité étant ici précisé que ces éléments sont confidentiels, personnels, inaccessibles et intransmissibles ; qu'il a connaissance de la nature d'Internet (performances techniques, temps de réponse pour interroger ou consulter) ; en cas d'usage de son propre matériel, qu'il lui appartient de s'assurer que les caractéristiques techniques de son ordinateur, tablette ou autre dispositif d'accès lui permettent d'accéder correctement aux services proposés par MEMENTOR ACTION ; qu'il lui appartient de prendre les mesures appropriées de protection et de sauvegarde de ses propres données et logiciels de la

contamination par d'éventuels virus pouvant circuler sur Internet. Le Client est responsable de l'usage qu'il fait de la plateforme d'apprentissage en ligne qui serait mise à sa disposition par MEMENTOR ACTION à l'occasion d'une prestation de formation, de même qu'il s'engage à respecter les règles et procédures qui seraient portées à sa connaissance pour l'accès aux ressources mises à sa disposition dans ce cadre. En conséquence, MEMENTOR ACTION n'encourt aucune responsabilité pour tous dommages directs ou indirects découlant notamment de l'usage du site et/ou d'Internet.

2.11 Communication

Aucune des Parties ne pourra utiliser ou reproduire les marques, noms ou logos de l'autre Partie sans son consentement préalable et écrit. MEMENTOR ACTION pourra toutefois utiliser ou reproduire les marques, noms ou logos du Client à titre de référence (i) pour les besoins de la Prestation, notamment sur les rapports produits pour le Client et (ii) à des fins marketing sur tous supports promotionnels de MEMENTOR ACTION, y compris sur ses sites Internet, ce que le Client accepte expressément par son acceptation des présentes CGV.

2.12 Non-sollicitation

Le Client s'engage à ne pas solliciter, par quelque forme que ce soit, directement ou indirectement, et/ou recruter le formateur MEMENTOR ACTION qui aura réalisé la Prestation commandée auprès de MEMENTOR ACTION et ce, pendant les 12 mois suivant la fin de cette Prestation. Le Client s'engage également à ne pas recruter, ni faire travailler de quelque façon que ce soit, directement ou indirectement, tout collaborateur affecté par MEMENTOR ACTION à l'exécution de cette Prestation, même temporairement ou partiellement, pendant les 12 mois suivant la fin de cette dernière, et ce, même si la sollicitation vient dudit collaborateur.

2.13 Nullité éventuelle d'une disposition

La nullité ou l'absence de force exécutoire d'une disposition des présentes CGV sera sans effet sur la validité ou la force exécutoire des autres dispositions des présentes CGV, qui resteront pleinement en vigueur à moins que cette nullité ou absence de force exécutoire ne prive le Client du bénéfice des dispositions essentielles auxquelles il a droit en vertu des présentes CGV.

2.14 Droit applicable / Attribution de compétence

Les présentes CGV sont soumises à la loi du lieu du siège social de MEMENTOR ACTION, de même que tous les rapports entre MEMENTOR ACTION et le Client. En cas de différend relatif à l'interprétation ou à l'exécution de leurs accords, les parties rechercheront, avant toute action contentieuse, un accord amiable et se communiqueront à cet effet tous les éléments d'information nécessaires. À défaut d'un règlement amiable du litige dans un délai maximum de 3 mois, en cas de litige de toute nature ou de contestation relative à la formation ou l'exécution de la commande, le tribunal du lieu du siège social de MEMENTOR ACTION sera le seul compétent. Cette clause s'applique même en cas de référé, de demande incidente ou de

pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie, et quels que soient le mode et les modalités de paiement, sans que les clauses attributives de juridiction pouvant exister sur les documents des Clients puissent faire obstacle à l'application de la présente clause.

2.15 Contact / Réclamations

Toute réclamation pourra être adressée à notre service clients par email via l'adresse contact@mementoraction.fr ou par téléphone à notre siège social au +33 (0)6 49 88 75 24 et sera traitée dans les 48H ouvrées.

3. Dispositions applicables aux formations «interentreprises» ou «intra-entreprise»

3.1 Dispositions générales

3.1.1 Documents contractuels : une convocation avec les détails pratiques de la formation est envoyée aux Participants 2 à 3 semaines avant le début de la session (sauf difficulté technique ou administrative exceptionnelle). Si le délai avant le démarrage de la session est trop court ou si l'adresse e-mail du Participant est invalide, la convocation peut être adressée par e-mail au responsable formation désigné par le Client. MEMENTOR ACTION met à disposition du Client la feuille d'émargement et l'attestation de présence, ainsi que tout autre document attestant de la réalisation de la Prestation, généralement sous 15 jours après la fin de la session.

3.1.2 Organisation de la Prestation : MEMENTOR ACTION est en charge de la mise en œuvre de la Prestation. À ce titre, MEMENTOR ACTION est libre de définir le lieu et la durée de la Prestation ainsi que les méthodes et outils pédagogiques à utiliser. Les Participants à une session MEMENTOR ACTION sont tenus de respecter le règlement intérieur en vigueur et il appartient au Client de leur rappeler ce principe. Dans l'hypothèse où la formation se déroulerait chez le Client, que ce soit en présentiel ou à distance, il appartient à ce dernier de vérifier le bon fonctionnement des outils et matériel requis dans le cadre de la Prestation.

MEMENTOR ACTION se réserve le droit de transformer une session présentielle en classe à distance et réciproquement, si les conditions l'exigent, tout en préservant la nature de la Prestation (objectifs pédagogiques, programme de cours, durée et horaires, ...) et en garantissant le même niveau de qualité.

3.1.3 Moyens pédagogiques et prérequis :

- **Moyens pédagogiques** : les moyens utilisés par MEMENTOR ACTION sont principalement le support de cours, les études de cas, les exercices pratiques d'application et les corrigés pour les stages pratiques. Ces éléments sont mis à disposition du Participant sous format numérique et/ou papier, au choix d'MEMENTOR ACTION.
- **Prérequis et objectifs pédagogiques** : le Client est tenu de s'assurer qu'il y a bien adéquation entre le besoin de montée en compétence du Participant et le programme de formation qu'il va suivre.

Si une adaptation de la formation est nécessaire, une prestation d'ingénierie pédagogique optionnelle pourra être demandée auprès de MEMENTOR ACTION. Il doit, par ailleurs, valider auprès de chaque Participant les prérequis nécessaires pour suivre la formation, tels qu'ils sont présentés dans le catalogue en cours de validité ou sur le site Internet. MEMENTOR ACTION ne pourra en aucune manière être tenue pour responsable des conséquences du non-respect de ces conditions. Le cas échéant, MEMENTOR ACTION se réserve la possibilité de reporter ou d'annuler une session. Dans ce cas, les frais engagés par MEMENTOR ACTION seront dus par le Client à titre d'indemnité forfaitaire.

- **Prérequis techniques** : pour les classes à distance, le Participant est tenu au respect de certains prérequis techniques imposés par MEMENTOR ACTION. Ces prérequis lui sont rappelés dans sa convocation, envoyée au plus tard une semaine avant la session de formation. Pour toutes les formations certifiantes, des prérequis techniques spécifiques peuvent être imposés par les organismes certificateurs. MEMENTOR ACTION peut proposer des prestations d'accompagnement technique sur simple demande.

3.1.4 Report et annulation à l'initiative du Client

Toute demande de report ou d'annulation d'une session intra-entreprise de formation ou de la participation à une session de formation interentreprises doit être communiquée à MEMENTOR ACTION par écrit. Cette demande ne devient effective qu'après réception de la confirmation de sa prise en compte par MEMENTOR ACTION. Celle-ci donnera lieu dans tous les cas à la facturation de 100% des frais non-remboursables déjà engagés par MEMENTOR ACTION (cadrage, préparation, transports, visas ...) et à la facturation d'indemnités compensatrices dans les conditions suivantes :

- au moins 15 jours ouvrés avant le début de la session : aucune indemnité ;
- moins de 15 jours ouvrés et au moins 10 jours ouvrés avant le début de la session : 40% des honoraires relatifs à la session ;
- moins de 10 jours ouvrés et au moins 5 jours ouvrés avant le début de la session : 60% des honoraires relatifs à la session ;
- moins de 5 jours ouvrés avant le début de la session : 80% des honoraires relatifs à la session.

Ces indemnités compensatrices s'appliquent également dans le cas où le client annule suite au refus de prise en charge d'un tiers financeur.

3.1.5 Accompagnement et évaluation qualité

- **accompagnement** : un consultant formation est à la disposition du Client pour le conseiller sur le choix des programmes MEMENTOR ACTION les plus adaptés aux objectifs de ses collaborateurs. Un suivi qualité de la formation est systématiquement effectué au travers de ses contacts réguliers (étude de l'évaluation de satisfaction, analyse des besoins à venir, présentation des nouveaux cours...). Pour les formations tenues au format classe à distance, une hotline téléphonique est mise à disposition

pendant la formation pour les questions techniques. Ses coordonnées sont spécifiées sur l'e-mail de convocation à la formation.

- **évaluation des acquis** : le dispositif mis en œuvre est basé sur l'auto-évaluation du Participant via un formulaire *ad hoc* rempli en début et en fin de formation à partir des objectifs pédagogiques. Il permet de le responsabiliser dans sa démarche de formation : clarifier ses objectifs et évaluer lui-même sa progression. Cette évaluation est validée par le formateur au regard des exercices et études de cas réalisés tout au long de la formation et de l'engagement du Participant.
- **évaluation de la satisfaction** : à l'issue de chaque session, MEMENTOR ACTION fournit aux Participants un questionnaire pour évaluer leur satisfaction sur l'ensemble du dispositif. Par le biais de cette évaluation, MEMENTOR ACTION s'assure de la conformité de la formation réalisée avec le cahier des charges retranscrit dans la convention. En cas de non-conformité, MEMENTOR ACTION s'engage à proposer des actions correctives adaptées.

3.2 Dispositions spécifiques aux formations « interentreprises »

3.2.1 Tarification : le prix de la formation couvre les coûts d'animation ainsi que la fourniture d'un support de cours par participant, sous quelque forme que ce soit. Il n'inclut pas les frais de transport et d'hébergement ou de repas des Participants à ces sessions. MEMENTOR ACTION s'autorise à tout moment à procéder à un réajustement de ses tarifs si cela s'avère nécessaire (compte-tenu de l'évolution des prix dans le secteur ou des coûts de revient de la formation). En cas de contradiction entre plusieurs prix affichés, le tarif public applicable est celui affiché sur le site web de MEMENTOR ACTION, le jour de l'émission du devis. Les remises éventuellement consenties sur la base des tarifs catalogues HT en inter-entreprises ne s'appliquent pas aux prestations proposées en option (mission de conseil, coaching, audit...)

3.2.2 Inscription et organisation : toute inscription doit faire l'objet d'une commande écrite transmise par le Client à MEMENTOR ACTION par e-mail, courrier, ou via l'Espace client accessible sur le site Internet www.mementoraction.fr

À chacune de ses commandes, MEMENTOR ACTION adresse au Client une proposition de date pour un échange en visio avec le formateur. Cet échange a pour objectif de déterminer si le cours choisi est le plus adapté à la situation rencontrées, aux compétences et connaissances du futur stagiaire.

Une fois le choix définitif du stage effectué, une convention de formation, pour formaliser les termes de la Prestation commandée est adressée au CLIENT et ce, généralement sous un délai de 2 à 3 jours après l'entretien visio précité. En complément des informations de facturation Client mentionnées dans l'article 2.1, elle doit mentionner pour chaque Participant ses nom, prénom, adresse e-mail professionnelle, l'intitulé de la formation, la date et le lieu de session souhaités. Un nombre maximum de Participants est défini pour garantir le meilleur niveau de qualité pour la formation. Lorsque ce seuil est atteint, les nouvelles demandes d'inscriptions cessent d'être acceptées pour la session concernée. MEMENTOR ACTION se réserve le droit de transformer une session présentielle en classe à distance et réciproquement, si les conditions

l'exigent, tout en préservant la nature de la Prestation (objectifs pédagogiques, programme de cours, durée et horaires, ...) et en garantissant le même niveau de qualité.

3.2.3 Absence, remplacement ou nombre insuffisant de participants

- **En cas d'absence, de retard, de participation partielle à la formation à l'initiative d'un Participant :** le Client devient redevable à l'égard d'MEMENTOR ACTION de l'intégralité du montant dû pour sa formation. En cas d'absence pour raisons de santé justifiées par un certificat médical, le Participant défaillant peut reporter son inscription et sa participation sur une prochaine session. À défaut de justificatif, le Client sera redevable de l'intégralité du prix de la formation.
- **Remplacement d'un Participant :** le Client peut demander à MEMENTOR ACTION le remplacement d'un Participant défaillant, sans frais. Cette demande de remplacement doit parvenir par écrit à MEMENTOR ACTION jusqu'à 48h ouvrées avant le début de la formation et comporter les noms et coordonnées du remplaçant. **Il incombe alors au Client de vérifier l'adéquation du profil du remplaçant et de ses objectifs avec ceux définis dans le programme de la formation.**
- **Insuffisance du nombre de participants à une session :** MEMENTOR ACTION se réserve le droit d'annuler ou de reporter sans indemnité une session de formation en cas de nombre insuffisant de Participants. Dans ce cas, une confirmation écrite est envoyée au Client au moins une semaine avant la date de début de session. Par ailleurs, un collaborateur de MEMENTOR ACTION prend contact avec le responsable formation désigné chez le Client pour proposer une solution alternative : nouvelles dates ou lieu de formation, autres formations ayant un objectif pédagogique similaire ou autres modalités pédagogiques.
- D'une façon générale toutes nos formations, à l'exception de celles indiquées dans le catalogue en ligne, sont maintenues dès 2 stagiaires inscrits.

3.3 Dispositions spécifiques aux formations « intra-entreprise »

3.3.1 Commandes : une demande précisant le(s) besoin(s) en formation est adressée par le Client à MEMENTOR ACTION. Cette demande fait ensuite l'objet d'une proposition pédagogique et financière. La réception par MEMENTOR ACTION d'un "bon pour accord" du Client pour cette proposition ou d'un mail signifiant explicitement son accord, fera office d'acceptation de ses termes ainsi qu'acceptation des présentes CGV. MEMENTOR ACTION s'engage à maintenir la réservation de ses experts formateurs prévus pour animer cette formation pendant 15 jours, à compter de la date d'émission de cette proposition.

3.3.2 Organisation : le Client doit impérativement confirmer par écrit, 15 jours ouvrés avant le début de la session : son lieu définitif (uniquement pour le présentiel) et la liste définitive des participants (avec leurs nom, prénom et adresse email professionnelle). Le nombre de participants indiqué ne pourra plus être modifié et servira de base à la mise en œuvre et à la

facturation de la session. Les modalités détaillées sont précisées dans la proposition pédagogique et financière soumise par MEMENTOR ACTION.

Pour les cours demandés en format classe à distance : MEMENTOR ACTION communiquera dans sa proposition financière la configuration spécifique à prévoir pour les postes informatiques.

- Pour les sessions dont l'organisation est prise en charge par le Client : si ce dernier n'est pas en mesure de mettre à disposition la totalité des équipements et fournitures nécessaires au bon déroulement de la formation (vidéo-projecteur, caméra...), MEMENTOR ACTION s'efforcera de les lui fournir. Cette Prestation donnera lieu à une facturation par MEMENTOR ACTION et devra donc faire l'objet au préalable d'un bon de commande. MEMENTOR ACTION pourra à tout moment, y compris le jour de la formation, reporter ou annuler la session s'il s'avère que les équipements n'ont pas été installés par le Client conformément aux prérequis techniques spécifiés dans la convention de formation, ou qu'ils ne sont pas opérationnels. Cette annulation donnera alors lieu à la facturation à titre d'indemnité des coûts d'animation et de tous les autres frais engagés.
- Pour les sessions se déroulant dans les locaux mis à disposition par MEMENTOR ACTION ou en classe à distance, le Client accepte que des Participants d'autres sociétés se joignent aux sessions de formation, sauf demande contraire de sa part.

3.3.3 Nombre maximum de participants et prérequis : pour préserver la qualité de la formation, le Client s'engage à ne pas dépasser le nombre de Participants prévu dans la commande adressée à MEMENTOR ACTION. Toutefois, un ou plusieurs Participants supplémentaires pourront être acceptés sous réserve de l'accord préalable d'MEMENTOR ACTION et d'une régularisation par MEMENTOR ACTION du montant à facturer pour la Prestation. Le Client doit vérifier auprès de chacun des Participants que les prérequis décrits dans la convention de formation sont bien respectés et que les objectifs sont en adéquation avec la formation prévue.

3.3.4 Facturation : la prestation sera considérée comme facturable, dès lors qu'elle se sera déroulée, et ce, quel que soit le nombre de participants présents Vs les participants prévus.