

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES PRESTATIONS CHARTERED MANAGERS**

*(version applicable à compter du du 1<sup>er</sup> janvier 2018)*

# SOMMAIRE

I - PRESENTATION - OBJET – CHAMPS D'APPLICATION.....	2
II – DISPOSITIONS APPLICABLES AUX FORMATIONS INTERENTREPRISES, MODULES EXPERT, CYCLE PRO CERTIFIANT.....	2
III – DISPOSITIONS APPLICABLES AUX FORMATIONS INTRA-ENTREPRISES, PRESTATIONS DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL (COACHING) .....	5
IV – DISPOSITIONS APPLICABLES AUX « CERTIFICATS EXPERT » .....	6
V. DISPOSITIONS RELATIVES A LA FORMATION A DISTANCE / E-LEARNING.....	7
VI. DISPOSITIONS APPLICABLES A L'ENSEMBLE DE L'OFFRE CHARTERED-MANAGERS .....	9

## **I - PRESENTATION - OBJET – CHAMPS D'APPLICATION**

### **Article 1.1.**

CHARTERED MANAGERS est un cabinet d'audit, d'ingénierie de formation et conseil immatriculé au greffe du Tribunal de Première Instance de Douala Bonanjo sous le n° : **RC/DLA/2015/A/3272**

L'offre de prestations CHARTERED MANAGERS comprend :

- La conception et réalisation de formations Inter et intra entreprises, en mode présentiel, distanciel (e-learning) ou blended (associant présentiel et classes virtuelles).
- des missions d'audit, de conseil et d'accompagnement individuel ou collectif
- des prestations de services (conception et réalisation d'outils de formation, de communication)

### **Article 1.2.**

(1) Le présent document, ci-après « Conditions Générales de Ventes » (« CGV »), est annexé aux devis, conventions, contrats de prestation et s'applique à toutes les offres de formations proposées par CHARTERED MANAGERS, et faisant l'objet d'une commande de la part du Client,

(2) Les formations concernées s'entendent des formations proposées aux catalogues et sur le site de l'Organisme de formation [www.chartered-managers.com](http://www.chartered-managers.com) à savoir les formations interentreprises en présentiel, incluant ou non, des modules digitaux effectués par le Client à distance (blended), les formations intra-entreprises et sur mesure organisées à la demande du Client pour son compte ou pour le compte d'un groupe fermé de clients, les parcours individuels certifiants « Cycles Pro Certifiants », les prestations de conseil, et les formations e-learning, correspondant à des modules de formation dans un espace électronique sécurisé, en mode e-learning (ou Formations Ouvertes et A Distance - FOAD), accessibles depuis sa plate-forme

(3) Les formations présentielles peuvent être réalisées dans les locaux de Chartered Managers, dans des locaux loués par Chartered Managers ou dans les locaux du Client.

(4) Le Client reconnaît à cet effet que, préalablement à la signature du bulletin d'inscription ou du bon de commande, il a bénéficié des informations et conseils suffisants de la part de CHARTERED-MANAGERS, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'offre de services à ses besoins,

(5) Le fait de passer commande implique adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur toute éventuelle condition générale ou particulière d'achat du client, et le Client se portant fort de leur respect par l'ensemble de ses salariés, préposés et agents.

(6) Pour certaines prestations, des conditions particulières peuvent compléter ou modifier les présentes conditions générales

(7) Ces conditions générales de vente sont celles qui s'appliquent au 01/01/2018. Ces conditions générales de vente sont susceptibles d'être mises à jour en cours d'exercice, les nouvelles conditions s'appliquant à toute nouvelle commande, quelle que soit l'antériorité des relations entre la Société et le Client. Le site Internet [www.chartered-managers.com/cgv.pdf](http://www.chartered-managers.com/cgv.pdf) porte toujours la dernière version à la connaissance de tous. Ces modifications ne peuvent ouvrir de droit à aucune indemnité au profit du Client.

## **II - DISPOSITIONS APPLICABLES AUX FORMATIONS INTERENTREPRISES, MODULES EXPERT, CYCLES PRO CERTIFIANTS**

### **Article 2.1. Définitions :**

(1) Est appelée **formation interentreprises** une formation regroupant des participants issus d'entreprises différentes, proposée et organisée par CHARTERED-MANAGERS, et dont les dates de sessions et les lieux de déroulement sont unilatéralement définis par CHARTERED MANAGERS.

(2) Est appelée **Formation intra-entreprise / formation sur mesure** une formation réalisée par CHARTERED MANAGERS pour le compte d'un seul client entreprise ou groupe, à une date fixée d'un commun accord, dans les locaux du client et avec les moyens logistiques qu'il fournit, ou dans des locaux mis à sa disposition par CHARTERED MANAGERS.

(3) Est appelé **Module Expert** une combinaison de deux ou plusieurs formations sélectionnées par le Client, et à réaliser sur une période maximale de 12 mois.

(4) Est appelé **Cycle Pro Certifiant** une formation professionnalisante parcours personnalisé composé de formations interentreprises sélectionnées par le Client, et à réaliser sur une période maximale de 12 mois.

(5) Est appelé **conseil** toute prestation de CHARTERED MANAGERS portant sur le diagnostic de tout ou partie de l'entreprise, l'élaboration de préconisations stratégiques et l'accompagnement à la mise en œuvre de ces préconisations.

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE – CABINET CHARTERED MANAGERS**

### **Article 2.2. Modalités D'inscription et documents contractuels**

**(1) Pré-inscription :** Le client intéressé par une formation interentreprise peut manifester son intérêt en nous renvoyant par email au plus tard 4 semaines avant la date de la formation, le bulletin de pré-inscription joint à l'envoi de notre catalogue, de nos offres ou à télécharger à l'adresse [www.chartered-managers.com/formulaire-mif.pdf](http://www.chartered-managers.com/formulaire-mif.pdf) ou en validant le formulaire de pré-inscription en ligne à partir de la page du descriptif de la formation choisie sur le site [www.chartered-managers.com](http://www.chartered-managers.com),

**(2)** A réception du bulletin de pré-inscription mentionnant le stage choisi et la liste des participants, nous vous émettons une attestation de pré-inscription et une facture pro-forma que nous vous adressons par e-mail pour déclencher votre règlement. Pour les formations se déroulant sur un format discontinu une seule convention portant sur la totalité des journées ou demi-journées composant la formation sera établie

**(3) Confirmation et paiements des frais de participation :** Pour confirmer votre inscription, le règlement intégral doit nous parvenir dès réception de la facture et de préférence au plus tard 15 jours ouvrables avant le début de la session. Passé ce délai, nous ne pourrions pas garantir votre participation à la session choisie, le nombre de places étant limité à 15 participants par session pour la plupart de nos formations. Pour les règlements intervenant moins de 5 jours ouvrables avant le début de la session, seul le paiement en espèces sera accepté dans la limite des places restant disponibles. En cas d'impayé, le participant n'aura pas accès au séminaire.

**(4)** Dans la limite des places disponibles, les inscriptions sont validées suivant l'ordre de réception des fiches d'inscription et de l'encaissement effectif des frais de formation. Ainsi, les premiers à payer leur inscription seront retenus en priorité.

**(5)** CHARTERED MANAGERS se réserve expressément le droit de disposer librement des places retenues par le client, tant que les frais d'inscription n'auront pas été couverts, et toute inscription reçue alors qu'un séminaire a déjà atteint le nombre maximum de participants sera reportée à la prochaine session sur le même thème.

**(6) Convocation :** Au plus tard 05 jours ouvrables avant la formation, chaque participant recevra personnellement une convocation et toutes informations pratiques relatives à sa formation, dont les horaires exacts et le lieu. Le lieu de formation indiqué sur les supports de communication n'est pas contractuel. En fonction des salles disponibles, CHARTERED MANAGERS peut convoquer les participants à une autre adresse dans le même secteur géographique.

**(7)** Une facture définitive acquittée pour votre comptabilité vous sera adressée au début de la session ou avant sur simple demande.

**(8) Attestation de présence :** Une attestation de présence sera délivrée au stagiaire, en fin de formation. Un autre exemplaire sera adressé directement au service formation de la société cliente après le stage.

**(9) Certificat de formation :** Le participant recevra, à titre personnel, à la fin de son stage, un certificat individuel de formation.

### **Article 2.3. Tarifs Et Modalités De Règlement**

**(1)** Le prix par participant est indiqué sur chaque fiche de formation. Les tarifs sont également consultables sur notre site internet et sur le catalogue de formations de l'année en cours.

**(2)** L'inscription est effectuée au nom de la personne physique (participant) mais le Client est l'entreprise ou l'institution (contractant) figurant sur le bulletin d'inscription et payant le montant de la formation.

**(3)** Les prix des formations inter sont indiqués en FCFA, en Euros ou en USD selon le cas sur les supports de communication de l'Organisme. Ils comprennent : l'accès à la formation, le matériel pédagogique et la documentation distribuée pendant la formation, le déjeuner et la pause-café si ceux-ci sont spécifiés sur le programme.

**(4)** Ils ne comprennent pas les frais de déplacement, d'hébergement, ou tout autre frais qui restent à la charge du Client.

**(5)** Ils sont exprimés et facturés hors taxes, notre cabinet étant exonéré de TVA pour ses activités de formation.

Une remise de 10% s'applique à partir du 3<sup>e</sup> participant en cas de paiement intégral au plus tard 15 jours avant le début de la session

Les remises et offres commerciales ne sont pas cumulables entre elles. Dans le cas de cycles ou parcours de formation, notamment certifiants, les prix incluent une remise non cumulable avec toute autre offre spéciale ou remise. Le cycle ou parcours commencé est dû dans son intégralité.

Toute formation sous forme d'offre modulaire, de « Cycle Pro Certifiant » ou en format discontinu commencée est due en entier. On entend par format discontinu, les formations interentreprises se déroulant sur plusieurs jours ou demi-journées qui ne se suivent pas.

Les prix des offres modulaires indiqués au catalogue, les prix des « Cycles Pro Certifiant » incluent une remise non cumulable avec toute offre spéciale, promotion ou autre remise.

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE – CABINET CHARTERED MANAGERS**

### **Article 2.4. Annulation, modification ou report des formations par l'organisme de formation**

Dans des cas exceptionnels, CHARTERED MANAGERS peut être amené, pour des raisons indépendantes de sa volonté, à reporter une session de formation, de la jumeler avec une autre ou de l'annuler au plus tard une semaine avant le démarrage de celle-ci

De même, dans le cas où le nombre de participants serait jugé pédagogiquement insuffisant pour le bon déroulement de la session de formation, CHARTERED MANAGERS se réserve la possibilité d'ajourner la formation au plus tard la veille du démarrage de celle-ci, et ce, sans indemnités versés au client

Dans le cas où une session est reportée ou jumelée avec une autre, le paiement du participant sera crédité à toute future session sur le même thème (ce crédit est valable pendant un an)

Dans le cas où une formation est annulée, le client peut reporter l'inscription à une autre formation future de son choix (ce crédit est valable pendant un an) ou annuler son inscription (dans ce cas le remboursement de la somme perçue sera fait en totalité).

Lorsque le report n'est pas possible, CHARTERED MANAGERS procède au remboursement de la totalité des droits d'inscription à l'exclusion de tout autre coût. Si l'annulation intervient, sans report possible, à moins de 10 jours de la formation, CHARTERED MANAGERS s'engage à rembourser en sus, sur présentation des justificatifs, les frais de transport du Client qui n'aurait pu obtenir de remboursement direct de son transporteur.

CHARTERED MANAGERS ne peut être tenu responsable des coûts ou dommages conséquents à l'annulation d'un séminaire, à son jumelage avec une autre session ou à son report à une date ultérieure.

### **Article 2.5. Annulation, report de participation ou remplacement du participant par le client**

Le Client peut demander l'annulation ou le report de sa participation à une formation inter, sans frais, si la demande parvient à Chartered Managers au moins 21 jours ouvrables avant la date de la formation. L'annulation ou le report est effectif après confirmation par Chartered Managers auprès du Client.

(1) Pour les formations interentreprises, en cas d'annulation de sa participation par le Client fût-ce en cas de force majeure : Si l'annulation intervient entre 20 et 15 jours ouvrables avant la date de début de la formation, l'Organisme de formation lui facturera 50% calculé sur la base du prix non remisé, de la formation. Si l'annulation intervient dans les 15 jours qui précèdent la date de la formation, elle est nulle et de nul effet sur la créance de l'organisateur qui lui facturera 100% du prix non remisé de la formation.

(2) Concernant les offres modulaires et les parcours « Cycle Pro Certifiant », pour toute annulation, fût-ce en cas de force majeure, moins de 15 jours ouvrables avant le début de la première formation, un montant correspondant à 50% du coût total de la (ou des) session(s) de formation annulée(s), calculé sur la base du prix catalogue non remisé, restera exigible à titre d'indemnité forfaitaire.

(3) Toutefois, dans ces deux cas, si CHARTERED-MANAGERS organise dans les 6 mois à venir une session de formation sur le même thème, une possibilité de report sera proposée dans la limite des places disponibles et pour le même participant. Dans ce cas, l'indemnité forfaitaire d'annulation ne sera pas due.

(4) Dans le cas des stages, en format discontinu, intitulés « les rendez-vous. », l'annulation d'une des demi-journées n'est pas possible, sauf dans le cas où le stagiaire inscrit quitte l'entreprise cliente. Toutefois, CHARTERED-MANAGERS offre la possibilité de se faire remplacer sur la session ou de reporter sa participation sur une autre session organisée le même mois et sur la même thématique.

(5) L'annulation doit obligatoirement s'effectuer par écrit via e-mail à l'adresse suivante : [info@chartered-managers.com](mailto:info@chartered-managers.com) et comporter vos coordonnées complètes ainsi que le nom et dates du séminaire. Les annulations par téléphone ne seront pas prises en compte.

(6) En cas d'absence à la formation, de retard, de participation partielle, d'abandon ou de cessation anticipée pour tout autre motif que la force majeure dûment reconnue, le Client sera redevable de l'intégralité du montant de sa formation.

(7) En cas d'absence pour raisons de santé justifiée par un Certificat médical, le participant défaillant pourra reporter son inscription sur la prochaine session programmée.

(8) Remplacement d'un participant : Le Client peut demander le remplacement du participant, sans frais, au plus tard 72 heures avant de début de la session. La demande de remplacement doit parvenir par email à Chartered Managers et comporter les noms et coordonnées du remplaçant. Il appartient alors au Client de vérifier l'adéquation du profil et des objectifs du participant avec ceux définis dans le programme de la formation. Cette faculté n'est pas applicable aux parcours « Cycle Pro Certifiant » et aux combinaisons de formations sous forme d'offre modulaire.

### **III - DISPOSITIONS APPLICABLES AUX FORMATIONS INTRA-ENTREPRISES, PRESTATIONS DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL (COACHING)**

#### **Article 3.1. Modalités d'inscription et documents contractuels**

Toute demande de formation intra-entreprise ou de conseil fait l'objet d'une proposition pédagogique et financière personnalisée de la part de CHARTERED-MANAGERS.

L'acceptation formelle par le Client de cette proposition commerciale doit parvenir par voie électronique à Chartered Managers au moins 21 jours ouvrables avant la date de la formation. Celle-ci vaut commande définitive et emporte acceptation des dates et lieux arrêtés. Elle engage les parties aux conditions de l'offre qui, si elles diffèrent des présentes, prévalent.

Le client est tenu de fournir toutes les informations utiles, questionnaires, statistiques, nécessaires à la bonne réalisation de la formation intra-entreprise ou de la prestation de conseil.

A l'issue de la formation, l'Organisme de formation adresse au Client : facture, copie de la liste d'émargement et évaluations. Lorsque les émargements ou évaluations sont effectués sur le support du Client, celui-ci s'engage à les communiquer à l'Organisme de formation.

#### **Article 3.2. Tarifs et modalités de règlement**

Les prix des formations intra sont indiqués sur la proposition commerciale adressée au Client.

Pour la réalisation des missions de conseil et d'accompagnement, CHARTERED-MANAGERS facture le temps des consultants consacré à la mission, soit en fonction d'un prix par jour d'intervention, soit au forfait. Certaines prestations de conseil (notamment les prestations « veille juridique ») peuvent faire l'objet de conditions de vente spécifiques, qui seront annexées aux propositions concernées.

Si le règlement total est joint lors de la commande, un escompte de -10% sera appliqué sur le cout pédagogique.

Autrement, afin de valider une formation intra-entreprise, un acompte minimum de 60% du coût total de la prestation devra nous parvenir par chèque ou virement lors de la commande et dans tous les cas 21 jours ouvrables au moins avant la date retenue pour le début de la formation. Le solde est payable sous 30 jours maximum de la réception de la facture.

Toute facture non contestée par écrit dans un délai de 10 jours est considérée comme acceptée.

En cas de formations dispensées sur site client, les frais de déplacement, d'hébergement et de nourriture des intervenants et des participants ne sont pas compris dans le prix des prestations de CHARTERED MANAGERS et seront pris en charge par le client.

#### **Article 3.4. Annulation, report, ou remplacement du participant par le client**

Le Client peut demander l'annulation ou le report d'une formation intra.

Pour toute annulation à l'initiative du Client, fût-ce en cas de force majeure :

- Plus de 30 jours ouvrables avant le début de la prestation : aucun frais ne sera facturé au Client.
- Entre 21 et 30 jours ouvrables avant le début de la prestation et sans report possible de la prestation dans un délai de 6 mois : seuls les frais engagés au titre de la préparation (préparation par le formateur et l'équipe pédagogique, location de salle, déplacement, hébergement) seront facturés au Client. Si l'annulation s'accompagne d'un report programmé dans un délai de 6 mois, aucun frais ne sera facturé au client.
- Entre 15 et 21 jours ouvrables avant le début de la prestation, et sans report possible de la prestation dans un délai de 6 mois : le client sera facturé de 50% du prix de la formation à titre d'indemnité forfaitaire, auxquels s'ajoutent les frais engagés au titre de la préparation (indiqués ci-dessus).. Si l'annulation s'accompagne d'un report programmé dans un délai de 6 mois, aucun frais ne sera facturé au Client.
- Moins de 15 jours ouvrables avant le début de la prestation, et sans report possible de la prestation dans un délai de 6 mois : le client sera facturé 100% du prix de la prestation. Si l'annulation s'accompagne d'un report programmé dans un délai de 6 mois, l'indemnité forfaitaire sera de 30% du montant de la commande.
- Toute prestation entamée et annulée à l'initiative du Client est due dans son intégralité.

En tout état de cause, si la formation commandée n'a pu être dispensée pour une quelconque raison qui ne peut être imputable à CHARTERED MANAGERS l'intégralité des frais de la formation et les frais annexes seront dus

L'annulation doit obligatoirement s'effectuer par écrit via e-mail à l'adresse suivante : [info@chartered-managers.com](mailto:info@chartered-managers.com) et comporter vos coordonnées complètes ainsi que le nom et dates du séminaire. Les annulations par téléphone ne seront pas prises en compte.

**IV - DISPOSITIONS APPLICABLES AUX « CYCLES PRO CERTIFIANTS »**

**Article 4.1.** CHARTERED-MANAGERS propose des parcours de formation donnant lieu à l'obtention d'un Certificat Professionnel. La Certification Professionnelle vise à valider, à l'issue d'une action de formation, la maîtrise par les stagiaires d'un métier, d'une fonction ou d'une activité spécifique. Ils s'inscrivent dans le cadre de la formation tout au long de la vie.

**Article 4.2. Définition :** Un Certificat Expert est un Certificat Professionnel proposé par CHARTERED-MANAGERS composé de plusieurs formations interentreprises, en cabinet et/ou à distance (e-learning) prédéfinis en application d'un référentiel, suivies sur une période maximale de 12 mois et sanctionné par un système de contrôle continu la rédaction d'un mémoire et/ou un examen final devant un jury.

**Article 4.3. Procédure d'inscription :** Tout candidat à un Certificat doit remplir un dossier de candidature accompagné d'un cv et d'une lettre de motivation dans laquelle il expose son niveau de formation, son parcours professionnel, sa motivation pour suivre le cursus et son projet professionnel.

CHARTERED-MANAGERS enregistre son inscription définitive après avis conforme de la commission d'admission qui vérifie, notamment, le respect des pré-requis fixés dans chaque référentiel.

Cette inscription est réalisée en considération de la personne et du parcours du candidat. Par conséquent, ce dernier ne peut être remplacé en cours de parcours par une autre personne. Tout certificat expert commencé est facturé dans sa totalité.

**Article 4.4. Conditions financières et facturation**

Le prix des formations comprend :

- le dossier d'inscription,
- les frais de déjeuner durant les formations si ceux-ci sont indiqués dans l'offre
- la participation à ces formations / ou l'accès à la plateforme e-learning
- la documentation remise au cours de celle-ci ou proposée en ligne sur la plateforme e-learning,
- l'accompagnement par le consultant référent tout au long du parcours et pour la réalisation du mémoire,
- l'examen final devant un jury.

Ce prix global ne comprend pas les frais de déplacement, d'hébergement, autres frais qui restent à la charge du participant. Les prix des Certificats incluent une remise non cumulable avec toute offre spéciale, promotion ou autre remise. En outre, tout module commencer est dû dans sa totalité.

Chaque unité de formation du Certificat peut à la demande du client être facturée individuellement et donner lieu à l'émission d'une facture à payer, au plus tard 21 jours avant le début de la session.

**Article 4.5. Financement**

Les Cycles Pro Certifiants sont des parcours certifiants s'inscrivant dans le cadre de la formation tout au long de la vie. Il appartient au candidat de mobiliser les fonds nécessaires au financement dudit parcours (plan de formation de l'employeur, etc.) et de transmettre toutes les informations utiles à ce sujet à CHARTERED-MANAGERS au moment de l'inscription définitive.

**Article 4.6. Organisation et préparation au Certificat**

Une convention de formation est adressée au Client/Financier. Elle reprend la totalité du parcours de formation et le prix de chaque module la composant.

Pour chaque Unité de Formation, le Stagiaire recevra une convocation deux semaines avant le début de la session et une attestation de présence à l'issue de chacun d'entre eux, il accepte de se soumettre à une évaluation des acquis.

Un accompagnement selon des modalités synchrone et asynchrone lui est proposé tout au long du parcours de formation ainsi que pour la préparation de l'examen final.

Le Stagiaire aura un délai maximum de trois mois à compter du dernier jour du dernier module pour réaliser le travail qu'il soumettra au jury.

**Article 4.7. Examen final et obtention du certificat**

Il est réalisé suivant les modalités prévues au référentiel de chaque parcours, remis au stagiaire, avant le début du parcours et comprend impérativement la soutenance du mémoire ou d'un cas pratique devant un jury.

Le processus de validation comprend :

- Une note sur 20 de contrôle continue constituée de la moyenne des notes obtenues aux différentes validations des acquis des unités de formation intermédiaires.

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE – CABINET CHARTERED MANAGERS**

- Une épreuve finale notée sur 20 constituée par la soutenance d'un mémoire ou d'un cas pratique devant le jury. La moyenne de ces deux notes doit au moins être égal à 14/20 pour que le stagiaire obtienne le certificat.

Dans tous les cas, le jury sera composé :

- Du responsable du pôle formation interentreprises de CHARTERED MANAGERS,
- D'un expert dans le domaine du certificat,
- D'un professionnel confirmé exerçant des fonctions en lien avec le certificat depuis 10 ans au sein d'une entreprise.

Cette épreuve se déroulera dans la salle des conférences du Cabinet CHARTERED MANAGERS à Douala, ou en visio-conférence en direct pour les candidats ayant opté pour une validation en ligne.

### **Article 4.8. Annulation à l'initiative du Client**

Toute annulation de la participation du stagiaire à un des modules du parcours doit être communiquée par écrit au moins 21 jours ouvrables avant le début dudit stage. CHARTERED-MANAGERS proposera le report sur la prochaine session de formation, dans la limite des places disponibles.

Cette annulation étant de son seul fait, le stagiaire et le Client/financeur accepte que la durée du certificat puisse dépasser 12 mois.

### **Article 4.9. Annulation à l'initiative de CHARTERED-MANAGERS**

En cas d'annulation à son initiative, CHARTERED-MANAGERS s'engage à proposer au stagiaire une nouvelle session du module annulé avant la date de fin du dernier module de formation du parcours de manière à ce que cette annulation n'entraîne pas la prolongation de la durée du certificat.

### **Article 4.10. Non obtention du certificat**

En cas d'ajournement (note finale insuffisante), le stagiaire est invité à suivre à nouveau le (ou les) module(s) identifiés par les membres du jury lors de l'épreuve finale et correspondant à des compétences insuffisamment maîtrisées. Le stagiaire peut :

- décider de suivre à nouveau les modules identifiés et se soumettre pour chacun d'entre eux à une nouvelle évaluation des connaissances. Si ces évaluations sont égales ou supérieures à 12. Le stagiaire obtiendra son certificat.
- décider de ne pas suivre les préconisations du jury. Dans ce cas, une attestation de suivi de formation faisant état de l'évaluation des acquis pour chaque module suivi lui sera remis.

## **V - DISPOSITIONS RELATIVES A LA FORMATION A DISTANCE / E-LEARNING**

### **Article 5.1. Descriptif**

Le e-learning consiste à dispenser des formations ouvertes et à distance par l'utilisation de modules de formation dans un espace électronique sécurisé. Dans le cadre des prestations de e-learning, CHARTERED-MANAGERS consent au Client :

- L'ouverture d'un accès au service de sa plateforme de formation (plateforme de Learning Management System ou LMS), au profit de 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) service(s) pendant une période de 12 (douze) mois à compter de l'accusé de réception de l'e-mail de confirmation d'accès adressé par CHARTERED-MANAGERS. A l'issue de cette période, l'accès sera désactivé.
- Le droit d'accéder au(x) service(s), objet de la sélection opérée par le Client ;
- La mise à disposition au profit du Client d'un compte-rendu permettant d'assurer la traçabilité de la formation (« reporting »).

### **Article 5.2. Test préalable et prérequis techniques**

Le Client devra s'assurer préalablement, et durant toute l'utilisation du service, de la compatibilité permanente de son environnement technique avec la plateforme LMS employée par CHARTERED-MANAGERS. Il ne pourra pas se prévaloir, ultérieurement au test préalable, d'une incompatibilité ou d'un défaut d'accès au(x) module(s).

### **Article 5.3. Accès au(x) service(s)**

Lorsque le Client est une personne morale, la personne physique inscrite par lui à la formation (l'« Utilisateur ») accède au module via un accès distant sur la plateforme.

Après réception du bon de commande signé par le Client et du règlement, CHARTERED-MANAGERS transmet à l'Utilisateur les identifiants (nom d'utilisateur et mot de passe) permettant l'accès à la plateforme de formation. Cette plateforme de formation permettant d'assurer « la traçabilité du travail effectué », par la restitution d'informations relatives aux durées et horaires de connexion, et aux notations issues de la réalisation des exercices proposés.

Lorsque le Client est une personne physique (à savoir l'Utilisateur entreprenant une formation à titre individuel et à ses frais), CHARTERED-MANAGERS transmet, à réception du bon de commande signé, à l'adresse électronique de l'Utilisateur un identifiant (« login ») et un mot de passe lui offrant un droit d'accès au(x) service(s), objet de la sélection du Client. Sauf

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE – CABINET CHARTERED MANAGERS**

dispositions contraires, une facture est établie et adressée au Client/Utilisateur dès la création par CHARTERED-MANAGERS des codes permettant l'accès au(x) service(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 LMS de CHARTERED-MANAGERS.

### **Article 5.4. Durée de l'accès au(x) service(s)**

Sauf dispositions particulières expressément acceptées par CHARTERED-MANAGERS, les droits d'utilisation du ou des service(s) accessible(s) sur la plateforme LMS de CHARTERED-MANAGERS sont concédés pour :

- une durée de 12 (douze) mois à compter de l'ouverture des clés d'accès au service de la plateforme LMS de CHARTERED-MANAGERS ;
- un identifiant pour un seul utilisateur ;
- la version disponible du ou des service(s) E-learning de CHARTERED-MANAGERS à la date d'acceptation de la commande par CHARTERED-MANAGERS.

### **Article 5.5. Périmètre des Utilisateurs**

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

### **Article 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 fort auprès de CHARTERED-MANAGERS 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 CHARTERED-MANAGERS 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, CHARTERED-MANAGERS se réserve le droit de suspendre le service, sans indemnité, préavis, ni information préalable.

### **Article 5.7. Caractéristiques du ou des service(s) de formation en ligne**

La durée de formation est donnée à titre indicatif. CHARTERED-MANAGERS se réserve la faculté de modifier à tout moment le(s) service(s) de formation proposé(s) sur sa plateforme LMS, tant dans leur organisation générale, que dans leur nature et leur contenu sans que cette modification ouvre droit à indemnité au profit du Client. CHARTERED-MANAGERS pourra fournir, à la demande du Client, tout justificatif informatique retraçant l'inscription et le suivi de la formation à distance effectuée.

### **Article 5.8. Garanties du service**

CHARTERED-MANAGERS s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'accès à sa plateforme LMS, pendant la durée des droits d'utilisation du ou des service(s), sauf panne éventuelle ou contraintes techniques liées aux spécificités du réseau Internet.

Le Client s'engage à informer CHARTERED-MANAGERS dans un délai de 24 heures de tout dysfonctionnement technique. CHARTERED-MANAGERS mettra tout en œuvre pour que la plateforme LMS fonctionne de manière fiable et continue. Toutefois, le Client reconnaît que nul ne peut garantir le bon fonctionnement du réseau internet.

CHARTERED-MANAGERS s'engage à remédier à tout dysfonctionnement technique dans un délai de 48h ouvrable. Passé ce délai, CHARTERED-MANAGERS prolongera la durée d'accès au module pour une période correspondant à celle de l'indisponibilité. Néanmoins, CHARTERED-MANAGERS ne saurait être tenue pour responsable des difficultés de connexion en cas de rupture de l'accès internet ou de rupture de la connexion notamment due :

- à un cas de force majeure
- à des coupures de courant
- à des interruptions liées aux prestataires, hébergeurs et fournisseurs d'accès internet

De plus, CHARTERED-MANAGERS se réserve la possibilité d'effectuer toute opération de maintenance sur ses serveurs et s'efforcera :

- de prévenir le Client au moins 24h à l'avance
- de limiter le temps d'interruption du service au strict minimum
- de proroger l'accès au Module pour une durée correspondant à celle de l'interruption de service.

En tout état de cause, le Client s'engage à ne pas réclamer d'indemnités ni de dommages et intérêts à CHARTERED-MANAGERS.

### **Article 5.9. Non-conformité ou anomalies constatées par le Client**

Par « non-conformité », on entend le défaut de concordance entre le ou les produits 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, empêchant l'utilisation normale de tout ou partie du ou des modules. CHARTERED-MANAGERS ne garantit pas le



## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE – CABINET CHARTERED MANAGERS**

fonctionnement ininterrompu et sans erreur du ou des produits modules. 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 jours suivant la livraison des clés d'accès au(x) produit(s). Il appartiendra au Client de fournir toute justification quant à la réalité des anomalies ou non-conformités constatées.

Seul CHARTERED-MANAGERS 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 CHARTERED-MANAGERS
- Les anomalies constatées relèvent de programmes non fournis par CHARTERED-MANAGERS
- Les anomalies sont liées à de mauvaises manipulations ou à des manipulations non-conformes

### **Article 5.10. Assistance téléphonique, par email et par WhatsApp**

CHARTERED-MANAGERS met à la disposition de l'interlocuteur contractuellement désigné par le Client, une assistance téléphonique joignable de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h00 du lundi au vendredi, et de 9h00 à 12h00 le samedi ainsi qu'une assistance par email et par WhatsApp. Cette assistance 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 CHARTERED-MANAGERS 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.

### **Article 5.11 Cookie**

Le Client informera chaque Utilisateur qu'un cookie, c'est à dire un bloc de données permettant à CHARTERED-MANAGERS d'identifier l'Utilisateur et servant à enregistrer des informations indispensables à sa navigation sur la plateforme LMS de CHARTERED-MANAGERS, 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 le 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.

### **Article 5.12. Limites des responsabilités**

(1) CHARTERED-MANAGERS s'efforce d'assurer au mieux l'accès permanent à ses sites internet ainsi que l'exactitude et la mise à jour des informations disponibles sur ces sites, mais n'est tenue que d'une obligation de moyens envers le Client. La responsabilité de CHARTERED-MANAGERS ne saurait être recherchée en cas de non-respect par le Client de ses obligations contractuelles.

(2) Le Client ou le Bénéficiaire, professionnels du droit ou non, sont seuls responsables tant du choix des Modules achetés, que de l'usage et des interprétations qu'ils en font, des résultats qu'ils obtiennent, des conseils et actes qu'ils en déduisent et/ou émettent. En aucun cas le contenu des sites, objets des présentes, n'a vocation à remplacer ou se substituer à la consultation d'un conseil.

(3) En tout état de cause, si la responsabilité de CHARTERED-MANAGERS était retenue, le montant de sa garantie est limité selon les termes de l'article 6.8 des présentes.

## **VI - DISPOSITIONS APPLICABLES A L'ENSEMBLE DE L'OFFRE CHARTERED-MANAGERS**

### **Article 6.1. Prix, facturation et règlements**

(1) **Tarification des prestations** : CHARTERED MANAGERS sont exprimés selon le cas en euros, en Fcfa ou en dollars US et sont net de toute taxe, notre organisme étant exonéré de la TVA pour ses activités de formation. Ils sont révisibles dès variation significative d'un des éléments de la formule représentative des coûts de l'entreprise et de toutes les façons le 1er janvier de chaque année, après information préalable de nos Clients. Les frais bancaires occasionnés par le mode de paiement utilisé seront à la charge du Client.

(2) **Règlement** : Le règlement de l'intégralité du prix de la formation est à effectuer à l'inscription, ou à réception de la facture, comptant, sans escompte, par chèque ou par virement à l'ordre de CHARTERED MANAGERS sauf autres dispositions particulières.

(3) **Pénalité de retard** : Tout défaut de règlement le jour suivant la date de paiement figurant sur la facture entraînera l'application de pénalités de retard, calculées sur la base de 10% par mois. Les pénalités de retard sont dues de plein droit et doivent donc être payées spontanément par le débiteur dès réception de l'avis informant le Client qu'elles ont été portées à son débit.

**(4) Indemnité forfaitaire :** Une indemnité forfaitaire de 100.000 Fcfa s'ajoutera systématiquement aux pénalités de retard et ce dès le 1<sup>er</sup> jour de retard suivant la date de paiement figurant sur la facture. Si les frais de recouvrement réellement engagés sont supérieurs à ce montant forfaitaire, une indemnité complémentaire sera demandée au débiteur.

**(5) Refus de commande :** Dans le cas où un Client passerait une commande à CHARTERED-MANAGERS, sans avoir procédé au paiement des factures précédemment émises et arrivées à échéance, CHARTERED-MANAGERS pourra refuser d'honorer la commande aussi longtemps que lesdites factures n'ont pas été réglées, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité à ce titre.

#### **Article 6.2. Force majeure**

CHARTERED-MANAGERS ne pourra être tenu 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 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 externes à CHARTERED-MANAGERS, 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 de CHARTERED-MANAGERS.

#### **Article 6.3. Changement d'intervenant**

CHARTERED-MANAGERS s'engage à ce que ses équipes internes et les consultants externes affectés à l'exécution des prestations soient parfaitement compétents dans les spécialités requises pour assurer le respect des délais et la qualité des prestations.

Si un intervenant est empêché de présenter une ou plusieurs sessions de la formation, CHARTERED MANAGERS fera son possible pour lui trouver un remplaçant de compétence technique équivalente ; Si aucun orateur de même niveau de compétence n'est disponible à la date initialement convenue, une autre date sera convenue d'entente entre les parties et aucun frais supplémentaire ne sera facturé au client.

#### **Article 6.4. Descriptif et programme des formations**

Les contenus des programmes, tels qu'ils figurent sur les fiches de présentation des formations sont fournis à titre indicatif. L'intervenant ou le responsable pédagogique se réservent le droit de les modifier en fonction de l'actualité, du niveau des participants ou de la dynamique du groupe.

#### **Article 6.5. Sous-traitance**

Chartered Managers est autorisé à sous-traiter pour partie ou totalement l'exécution des prestations objets de sa prestation. Toutes les obligations du Client qui en découlent ne valent qu'à l'égard de Chartered Managers, lequel demeure responsable à l'égard du Client de toutes les obligations résultant du contrat.

#### **Article 6.6. Propriété intellectuelle**

Toutes nos formations font l'objet de recherches et travaux pédagogiques spécifiques à CHARTERED MANAGERS. Les cours, les travaux, les vidéos, les supports papiers ou numériques, outils et documentations remis lors de la formation ou accessibles en ligne dans le cadre de la formation sont la propriété de l'Organisme de formation, et destinés au seul participant à la formation.

Sauf autorisation préalable écrite datée et signée de CHARTERED MANAGERS, l'exploitation, la reproduction, ainsi que toute diffusion à des tiers n'ayant pas participé à la formation, par quelque moyen que ce soit, sont strictement interdites : textes, commentaires, audios/vidéos, ouvrages, pdf, illustrations et images, documentations, animations, fichiers informatiques.

Les entreprises sont solidairement responsables avec les participants de toute infraction aux dispositions qui précèdent.

#### **Article 6.7. 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 CHARTERED-MANAGERS au Client.

#### **Article 6.8. Limitations de responsabilité de CHARTERED-MANAGERS**

(1) Quel que soit le type de prestations, la responsabilité de CHARTERED-MANAGERS est expressément limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le Client. La responsabilité de CHARTERED-MANAGERS est plafonnée au montant du prix payé par le Client au titre de la prestation concernée

(2) En aucun cas, la responsabilité de CHARTERED-MANAGERS 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.

**Article 6.9. Communication**

(1) Des photos et des films peuvent être réalisés pendant le séminaire. Par l'inscription, le participant accepte que ces photos et films soient diffusés

(2) CHARTERED MANAGERS est autorisé à mentionner le Client en référence commerciale pour ses offres de services. CHARTERED MANAGERS peut mentionner la dénomination sociale, le nom commercial, les marques, et/ou le logo du Client ainsi qu'une description objective de la nature des prestations, dans ses listes de références à l'attention de ses prospects, de sa Clientèle, entretiens avec des tiers, communications à son personnel, documents internes de gestion prévisionnelle, rapport annuel aux actionnaires, sans autorisation préalable du Client

**Article 6.10. Non détournement d'intervenants / consultants / formateurs**

(1) Le client s'engage à s'interdire strictement tout contact ultérieur avec les consultants et formateurs présentés par CHARTERED MANAGERS sans regard sur leur statut, la durée, le type de contrat les liant à CHARTERED MANAGERS par quelque moyen que ce soit aux fins d'organiser une future formation ou intervention (sous n'importe quelle forme, contrat et autre moyen et pour n'importe quel objet) ou pour une éventuelle embauche.

(2) En cas de violation de cette obligation, le client devra verser à CHARTERED MANAGERS, à titre de clause pénale, une somme irréductible de 10.000 000 Fcfa. En outre, CHARTERED MANAGERS se réserve le droit de faire ordonner immédiatement la cessation de l'activité et/ou de la relation contractuelle, ainsi que le droit de réclamer des dommages et intérêts au titre de préjudice subi.

**Article 6.11. Renonciation**

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

**Article 6.12. Droit applicable - Attribution de compétence - Renonciation**

L'élection de domicile est faite par CHARTERED-MANAGERS à son siège social

Les Conditions Générales et toutes les relations contractuelles entre CHARTERED-MANAGERS et ses Clients relèvent du droit communautaire OHADA.

Les parties conviennent, en cas de différend ou litige sur l'exécution du présent contrat, qu'elles s'efforcent de parvenir à un accord amiable.

Tous litiges qui ne pourraient être réglés à l'amiable seront de la compétence exclusive des Tribunaux dont dépend le siège social de CHARTERED MANAGERS quel que soit le siège ou la résidence du Client, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie. Cette clause attributive de compétence ne s'appliquera pas au cas de litige avec un Client non professionnel pour lequel les règles légales de compétence matérielle et géographique s'appliqueront.