



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

1. OBJET

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de régir les relations contractuelles de MENTORIS avec ses clients et ceci dans le cadre de la fourniture de prestations de services.

Toute commande emporte l'adhésion, sans réserve, aux présentes conditions générales de vente.

MENTORIS se réserve le droit de pouvoir modifier ces conditions générales de vente à tout moment. Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la commande par l'acheteur.

2. DÉFINITIONS

La société MENTORIS est définie comme le prestataire, titulaire du site « www.mentoris.fr » et fournisseur de la prestation.

L'utilisateur du site « www.mentoris.fr » et la personne qui passe commande sont définis comme le Client.

La prestation de services consiste en la fourniture d'une prestation de formation dont le support et le contenu sont fonction des choix faits par le client.

3. CARACTÉRISTIQUES DES BIENS ET SERVICES PROPOSÉS

Les services offerts par MENTORIS sont ceux qui figurent sur le site www.mentoris.fr aux onglets :

- Accueil
- Parcours
- A la carte
- Nos formations.

4. DOCUMENTS CONTRACTUELS

A la demande du Client, Mentoris lui fait parvenir en double exemplaire une convention de formation professionnelle continue telle que prévue par la loi. Le client devra lui retourner dans les plus brefs délais un exemplaire signé et portant, le cas échéant, son cachet commercial.

A l'issue de la formation, une attestation de présence est adressée au Client sous réserve du respect des deux conditions suivantes :

- Avoir assisté à la formation
- Avoir réalisé et réussi les questionnaires d'évaluation.

5. PRIX, FACTURATION ET RÈGLEMENT

Conformément aux dispositions de l'article 261 du code général des impôts, nos formations sont exonérées de TVA. Les prix sont donc indiqués hors taxes et n'ont pas à être majorés de la TVA au taux en vigueur. Toute formation commencée est due en totalité. Sauf mention contraire, ils comprennent les frais de déplacement et de bouche du formateur.

Les factures sont payables par chèque ou en ligne :

- Paiement par chèque
Le Client adresse, à l'ordre de Mentoris, au choix :
 - Un chèque du montant de la formation
 - Un chèque d'arrhes de 30% du montant de la formation, encaissé dès réception, et un second chèque du solde, encaissé au plus tard la semaine précédant le début de la formation
- Paiement en ligne : L'intégralité de la formation est payée en ligne. Mentoris utilise le service de paiement sécurisé fourni par la société STRIPE dont les conditions générales sont accessibles à l'adresse suivants : <https://stripe.com/> qui seule conserve les coordonnées bancaires des utilisateurs à cette fin. Mentoris ne conserve aucune coordonnée bancaire et n'a pas accès aux données confidentielles (le numéro de carte bancaire à 16 chiffres ainsi que la date d'expiration, le code CVV) lesquelles sont directement transmises sur le serveur de la banque.

Une facture est adressée au Client.

Mentoris ne sera pas tenu de laisser le client accéder à la Formation à défaut de paiement préalable de la totalité du prix de la formation.

Toute formation commencée est due en totalité.

6. PÉNALITÉS DE RETARD

En cas de retard de paiement, seront exigibles, conformément à l'article L 441-6 du code de commerce, une indemnité calculée sur la base de trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros. Ces pénalités sont exigibles de plein droit, dès réception de l'avis informant le Client qu'elles ont été portées à son débit.

7. REFUS DE COMMANDE

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

8. DÉLAI DE RÉTRACTATION

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours si vous êtes consommateur. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez notifier à l'adresse suivante : MENTORIS, 75 rue Saint-Lazare, 75009 Paris votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-dessous mais ce n'est pas obligatoire :

” Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

Désignation de la formation :

Commandée le :

Nom du client :

Adresse du client :

Signature _____ du _____ client _____ :
(uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)”.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous ».

9. CONDITIONS D'ANNULATION ET DE REPORT DE L'ACTION DE FORMATION

Toute annulation par le Client doit être communiquée par écrit. Pour toute annulation, fût-ce en cas de force majeure :

- si une annulation intervient avant le début de la prestation et que l'action de formation est reportée dans un délai de 12 mois à compter de la date de la commande, la totalité du règlement du client sera portée au crédit du Client sous forme d'avoir imputable sur une formation future. Si aucun report n'a été effectué dans ce délai de 12 mois le règlement restera acquis à Mentoris à titre d'indemnité forfaitaire.

- si une annulation intervient pendant la formation, le règlement reste acquis à Mentoris à titre d'indemnité forfaitaire.

En cas de subrogation, le Client s'engage à payer les montants non pris en charge par l'OPCO.

10. MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Les litiges nationaux ou transfrontaliers qui viendraient à se produire à propos de la validité, de l'interprétation, de l'exécution ou de l'inexécution, de l'interruption ou de la résiliation de la présente convention, peuvent être soumis à la médiation de la consommation à la demande du consommateur.

La médiation de la consommation désigne un processus de règlement extrajudiciaire des litiges, par lequel un consommateur et un professionnel tentent de parvenir à un accord pour résoudre à l'amiable un litige qui les oppose, avec l'aide d'un tiers, le médiateur. A défaut d'accord amiable entre les parties, le médiateur leur propose une solution pour régler le litige.

Le consommateur ne peut toutefois saisir le médiateur qu'à la condition d'avoir préalablement fait une démarche par écrit directement auprès du professionnel concerné ou de son service client pour tenter de résoudre son litige. Si cette démarche n'est pas effectuée, la demande de médiation sera irrecevable.

La liste de l'ensemble des médiateurs agréés par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) est accessible sur son site internet : <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/liste-des-mediateurs-references>

Le litige ne peut notamment être examiné par le médiateur si :

- le client ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de Mentoris par une réclamation écrite,
- la demande est manifestement infondée ou abusive,
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal,
- le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de Mentoris.
- le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

La médiation est gratuite pour le client (sauf si celui-ci a volontairement recours à un avocat, un tiers de son choix ou un expert).

Le médiateur ne pourra recevoir aucune instruction des parties ni être rémunéré en fonction du résultat.

La médiation des litiges de consommation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article 21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative.

Les parties demeurent libres de soumettre leur litige à un juge dans le cadre des dispositions légales applicables.

11. CONFORMITÉ DES LIEUX

Pour les formations prestées dans les locaux des stagiaires, les entreprises devront respecter la conformité des lieux devant accueillir des formations en matière de sécurité, d'hygiène, accessibilité, de disponibilité des moyens.

12. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Les informations à caractère personnel qui sont communiquées par le Client à Mentoris en application et dans l'exécution des formations pourront être communiquées aux partenaires de Mentoris pour les seuls besoins desdits stages. Les données sont sécurisées et conservées pendant la relation client. Conformément aux dispositions de la loi 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, le Client peut exercer son droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation et de portabilité en s'adressant à contact@mentoris.fr ou par courrier postal adressé à **Mentoris, 31 rue de Liège – 75008 Paris.**

13. RENONCIATION

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

14. LOI APPLICABLE

La loi française est applicable en ce qui concerne ces Conditions Générales de Ventas et les relations contractuelles entre Mentoris et ses Clients.

15. ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

Tous litiges qui ne pourraient être réglés à l'amiable seront de la compétence exclusive du Tribunal judiciaire de Paris, quel que soit le siège ou la résidence du Client, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie. Cette clause attributive de compétence ne s'appliquera pas au cas de litige avec un Client non professionnel pour lequel les règles légales de compétence matérielle et géographique s'appliqueront. La présente clause est stipulée dans l'intérêt de Mentoris qui se réserve le droit d'y renoncer si bon lui semble.