

Conditions Générales de Ventes

Version à jour au 23 septembre 2024

Article 1 : Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (CGV) constituent le socle de la négociation commerciale. Elles sont disponibles sur le site internet du Cabinet Mozaïk RH. Les conditions générales de vente décrites ci-après détaillent les droits et obligations de la société « Mozaïk RH » dont le siège social est situé au 29 Boulevard Bourdon 75004 Paris, France, immatriculée au RCS 887 877 298 de Paris, numéro d'organisme de formation professionnelle n°11756390175, ci-après dénommé « MOZAIK RH » et de son Client (ci-après dénommé « le Client ») dans le cadre de la vente des prestations suivantes (ci-après dénommée « la Prestation »).

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'offre de formation de Mozaïk RH.

Cela inclut notamment :

- Sessions de sensibilisations ou formations sur étagères issues du catalogue de formation disponible sur le site internet de Mozaïk RH, en présentiel ou en distanciel, dans les locaux fournis par le Client ou par Mozaïk RH
- Sessions de sensibilisations ou formations sur-mesure en présentiel ou en distanciel dans les locaux fournis par le Client ou par Mozaïk RH

Le contenu précis de chaque prestation est déterminé dans le contrat signé par le Client (convention de formation).

Toute acceptation du contrat implique l'adhésion sans réserve de l'acheteur aux présentes conditions générales de vente. Sauf dérogation formelle et expresse de Mozaïk RH, 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. Exception est faite des prestations réalisées dans le cadre de marchés publics où les documents prévalant sont le cahier des clauses techniques et particulières et le cahier des clauses administratives particulières.

Le Client se porte garant du respect des présentes conditions générales de vente par l'ensemble de ses collaborateurs et collaboratrices concernées par cette Prestation (ci-après les "Participants").

Article 2 : Tarifs

Les prix sont indiqués en euros hors taxes dans les contrats.

Tout stage ou cycle commencé est dû dans sa totalité.

Nos prix n'incluent pas les forfaits repas et pauses qui restent à la charge du Client. Idem pour les frais de déplacement des formateurs et des formatrices.

Les prix sont valables sur la période couvrant la convention de formation conclue entre les parties prenantes.

Article 3 : Conditions de règlement

Nos factures sont payables comptant sans escompte, au plus tard à la date d'échéance figurant sur celles-ci et sur les conventions de formation. En cas de retard de paiement, une pénalité égale à 3 fois le taux d'intérêt légal sera exigible (Article L441-6, alinéa 12 du Code de Commerce). Pour tout professionnel, en sus des indemnités de retard, toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros due au titre des frais de recouvrement (Article 441-6, l al. 12 du code de commerce et D. 441-5 ibidem)

En cas de prise en charge du paiement d'une facture par un organisme payeur extérieur, il appartient, au responsable de l'inscription, de communiquer à cet organisme tous les éléments qui lui sont indispensables pour assurer ce paiement. Si celui-ci n'était pas effectué, Mozaïk RH se réserve le droit de réclamer le montant de ce paiement à l'entreprise inscrite.

Article 4 : Annulation et abandon

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 Mozaïk RH par écrit.

Pour toute annulation parvenue moins de 2 semaines avant le début du stage concerné ou en cas d'absence du stagiaire, Mozaïk RH facturera à l'entreprise inscrite la totalité du prix de la formation. Tout cycle commencé est dû en totalité ; le remplacement par une autre personne est accepté. Par ailleurs, Mozaïk RH se réserve le droit d'ajourner à titre exceptionnel une session au plus tard 15 jours avant le début de celle-ci, si le nombre de participants prévu est jugé insuffisant pour garantir une qualité pédagogique satisfaisante. Dans ce cas, Mozaïk RH s'engage à prévenir immédiatement chaque participant, par écrit, et à lui proposer une inscription prioritaire sur la prochaine session de la formation concernée.

Article 5 : Clause de réserve de propriété

Sauf mention explicite contraire, l'ensemble des supports pédagogiques, documents utiles à la réalisation d'enquêtes, mis à disposition par Mozaïk RH dans le cadre de ses Prestations sont des œuvres originales dont Mozaïk RH demeure garant de la propriété intellectuelle, quelle qu'en soit la forme (papier ou

numérique). Mozaïk RH 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. 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 Mozaïk RH est strictement interdite sous peine de poursuites judiciaires. Le Client s'engage à ne pas faire concurrence à Mozaïk RH en cédant ou en communiquant ces éléments, en particulier à des fins commerciales. Le paiement par le Client de la Prestation livrée par Mozaïk RH 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.

Mozaïk RH conserve la propriété des documents livrables dans le cadre d'une prestation d'écriture de procédure jusqu'au paiement intégral du prix, en principal et en accessoires. À ce titre, si l'acheteur fait l'objet d'un redressement ou d'une liquidation judiciaire, Mozaïk RH se réserve le droit de revendiquer, dans le cadre de la procédure collective, les marchandises vendues et restées impayées.

Article 6 : Responsabilité

Mozaïk RH 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 Mozaïk RH. Mozaïk RH 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. De même, la responsabilité de Mozaïk RH ne peut être engagée pour toute défaillance technique du matériel, tout mauvais usage des outils de formation par les clients ou toute cause étrangère à Mozaïk RH.

La responsabilité de Mozaïk RH 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 de Mozaïk RH 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.

Article 7 : 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. Ces données personnelles sont collectées dans l'objectif d'accompagner les Participants tout au long de la prestation (dont envoi par mail des informations relatives à la formation, positionnement à l'entrée de la formation et évaluation des acquis, attestation de présence). Cette finalité de traitement repose sur la base légale du contrat passé avec le Client (convention de formation). Les données personnelles sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à l'accomplissement des finalités. 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 dpo@mozaikrh.com. Mozaïk RH et les personnes réalisant des prestations pour son compte s'engagent à n'enregistrer aucune séquence de la formation, sauf besoins spécifiques le justifiant 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.

Article 8 : Force majeure

La responsabilité de Mozaïk RH ne pourra pas être mise en cause si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes conditions générales de vente découle d'un cas de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens des articles 1148 et 1218 du Code civil. 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, un accident, la non-obtention de visa, d'autorisations de travail ou d'autres permis touchant le formateur ou la formatrice prévue pour la session, les incidents affectant les réseaux de transport (notamment RATP/SNCF/compagnies aériennes) de nature à empêcher le personnel de Mozaïk RH et/ou le formateur ou formatrice concernée de se rendre sur le lieu prévu pour la session de formation, les conflits sociaux internes ou externes à Mozaïk RH, la guerre, les épisodes pandémiques, l'émeute, les lois ou règlements mis en place ultérieurement à la signature du 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 Mozaïk RH.

Il est précisé que ces événements sont susceptibles d'entraîner l'annulation d'une action de formation. Les frais d'inscription préalablement réglés seront alors entièrement remboursés.

Article 9 : Dispositions générales liées à l'organisation des formations

Documents contractuels : un mail de convocation avec les détails pratiques de la formation (lieu, accessibilité, horaires, objectifs, programme, règlement intérieur, questionnaire préalable de positionnement) est envoyé aux Participants une semaine 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 email du Participant est invalide ou indisponible, la convocation peut être adressée par e-mail à l'interlocuteur principal chez le Client ou à toute autre personne désignée par le Client. Mozaïk RH met à disposition du Client la feuille d'émargement et/ou 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.

Organisation de la Prestation : les Participants à une session organisée par Mozaïk RH sont tenus de respecter le règlement intérieur en vigueur et il appartient au Client de leur rappeler ce principe. Le règlement intérieur des formations de Mozaïk est envoyé aux Participants en même temps que la convocation. 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.

Moyens pédagogiques et prérequis :

- Moyens pédagogiques : les moyens utilisés par Mozaïk RH sont principalement le support d'animation, les mises en situation, les quiz et sondages, les exercices pratiques d'application. Ces éléments sont mis à disposition du Participant sous format numérique et/ou papier, au choix de Mozaïk RH.
- Prérequis et objectifs pédagogiques : le Client vérifiera que le programme est bien en adéquation avec ses propres objectifs ou demandera à Mozaïk RH de procéder à une prestation d'ingénierie pédagogique à cet effet. Il est tenu par ailleurs de valider auprès de chaque Participant les éventuels prérequis nécessaires pour suivre la formation lorsqu'ils existent, tels qu'ils sont présentés dans le catalogue en cours de validité ou sur le site Internet. Mozaïk RH ne pourra en aucune manière être tenue pour responsable des conséquences du non-respect de ces conditions. Le cas échéant, Mozaïk RH se réserve la possibilité de reporter ou d'annuler une session. Dans ce cas, les frais engagés par Mozaïk RH 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 Mozaïk RH. Ces prérequis lui sont rappelés dans le règlement intérieur de l'organisme, reçu dans son mail de convocation, envoyée au plus tard une semaine avant la session de formation.

Accompagnement et évaluation qualité :

- **Accompagnement** : une consultante ou un consultant formation est à la disposition du Client pour le conseiller sur le choix de la session la plus adaptée à ses objectifs (Un rendez-vous d'analyse du besoin maximum par public).
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, ...).
- **Accessibilité** : Mozaïk RH demande systématiquement à ses Clients, en amont de l'organisation des formations, s'il est nécessaire d'adapter l'animation et ou le contenu en raison de la participation à la formation de personnes en situation de handicap. Les futurs apprenants sont également interrogés individuellement sur leurs éventuels besoins d'aménagements via un questionnaire préalable à la formation.
Mozaïk RH s'engage à faire tout son possible pour proposer une solution accessible à chacune des situations, en adaptant les salles, les méthodes pédagogiques, les supports, les outils et les modalités d'évaluation des formations. Il s'appuie sur l'accompagnement de partenaires spécialisés comme l'AGEFIPH et le FIPHFP.
Il existe une personne "référente handicap" au sein de Mozaïk RH en charge de l'analyse des besoins et de la réalisation d'adaptations pour les personnes en situation de handicap.
- **Aide à la connexion** : pour les sessions organisées à distance, les Participants sont informés de leur possibilité de recourir à un accompagnement pédagogique d'aide à la connexion et à l'appropriation de l'outil.
- **Positionnement à l'entrée de la formation et évaluation des acquis** : Le Participant se positionne sur les contenus de la formation en amont (questionnaire préalable de positionnement), en cours de formation (quiz, mises en situation, autres animations...), en fin de formation (quiz final d'évaluation) et à froid (questionnaire envoyé 3 mois après la formation).
- **Évaluation de la satisfaction** : à la fin de chaque session, Mozaïk RH transmet aux Participants un questionnaire d'enquête pour évaluer leur satisfaction sur l'ensemble du dispositif. Si ceux-ci n'ont pas pu y répondre en fin de session, ils sont relancés par mail dans un délai de 48 heures.
- **Amélioration continue** : à l'appui des retours voire des éventuelles réclamations des différentes parties prenantes (voir Article 10), le formateur ou la formatrice de Mozaïk RH renseigne un bilan de la session visant à évaluer l'atteinte des objectifs pédagogiques, l'adéquation et le bon

fonctionnement des moyens techniques et pédagogique et toute information utile à l'amélioration de la qualité des prestations de Mozaïk RH et met en œuvre les dites demandes d'adaptations, de modifications et d'amélioration.

- Toutefois, certaines demandes d'adaptations, de modifications ou d'améliorations ne pourront pas être prises en compte en cours de prestation, une fois celle-ci démarrée ou en cas de prestation sur étagère (hors situations de handicap) :
 - Toute demande de modification des objectifs pédagogiques
 - Toute demande de modification du format (durée ou modalités)
 - Toute demande d'adaptations, de modifications ou d'améliorations exprimées par moins de 20% du nombre des apprenants.

Article 10 : Procédure de réclamation

Définition :

« Une réclamation consiste en une action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit » (Guide RNCQ Ministère du Travail - Indicateur 31)

Une réclamation est donc une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel.

Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification, ou une demande d'avis, n'est pas une réclamation.

Champ d'application :

Toutes les actions de formation professionnelle conçues, commercialisées, animées, évaluées par Mozaïk RH sont concernées.

La présente procédure s'applique à l'ensemble des parties prenantes aux dites actions de formation professionnelle (prospects, clients, commanditaires, stagiaires, financeurs, certificateur de Mozaïk RH, prescripteurs, éventuels sous-traitants, institutions ayant un lien direct dans le processus des dites actions).

Grands principes :

Les Participants remplissent une enquête de satisfaction à la fin de chaque formation. Si ceux-ci n'ont pas pu y répondre en fin de session, ils sont relancés par mail dans un délai de 48 heures. Leurs retours sont ensuite pris en compte dans une démarche d'amélioration continue de l'organisme de formation : échange et traitement du mécontentement du Participant ; adaptations futures dans les supports, contenus ou méthodes pédagogiques.

Les Participants et autres parties prenantes peuvent également manifester leur mécontentement sur demande directe par mail à l'adresse

formations@mozaikrh.com en indiquant « RECLAMATION » dans l'objet du mail, ou par voie postale : Mozaïk RH - 29 Boulevard Bourdon 75004 Paris

Les réclamations adressées font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide.

Chaque réclamation doit être consignée et des mesures de traitement sont mises en place rapidement. Le « réclamant » est averti des modalités de traitement des réclamations, et reçoit une réponse appropriée dans les meilleurs délais. Si besoin, le recours à un Médiateur Externe peut être requis, prioritairement aux voies judiciaires usuelles, notamment en cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation.

La confidentialité des données à caractère personnel est respectée, et la globalité de la présente procédure de réclamations est conforme aux dispositions du RGPD.

Description du processus :

Un traitement rapide et efficace de la réclamation consiste à :

- Identifier et centraliser les réclamations réceptionnées
- Traiter la réclamation dans les délais,
- Veiller à la satisfaction du client en conséquence,
- Mettre en place des actions correctives,
- Intégrer ces réclamations à la démarche d'amélioration continue de l'organisme de formation.

Enregistrement et traitement de la réclamation :

Chaque réclamation est consignée dans un Registre des Réclamations. Dans le cas où la réclamation serait jugée incomplète, une demande d'informations complémentaires sera adressée au « Réclamant » avant inscription au Registre des Réclamations.

Les éléments figurant au Registre sont :

- Date de réclamation initiale (si information pertinente).
- Mode de réclamation initiale.
- Nom du client
- Objet de la réclamation
- Contrat, produit ou service visé par la réclamation
- Intervenants éventuellement concernés par la réclamation (personnes physiques ou morales autres que l'organisme Mozaïk RH)
- Opération(s) concernée(s)
- Description de la réclamation
- Identification des manquements de l'organisme Mozaïk RH
- Réponse apportée à la réclamation (réponse positive ou négative à la demande du client)
- Actions menées (avec dates)

MOZAÏK RH

- Résolution du dysfonctionnement ou du mécontentement
- Date de réponse au « Réclamant »
- Indications sur l'emplacement des pièces justificatives.