CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Prestations de conseil et actions de formation entre professionnels · mise à jour : novembre 2026

Les présentes conditions générales définissent les droits et obligations de Mercateam Consulting, SARL au capital de 5 000 €, SIRET 813 915 030 00015, 62 rue de l'Escalette – 59420 Mouvaux, représentée par Geoffray Delrue, gérant, organisme de formation enregistré sous le numéro de déclaration d'activité 32590986559 auprès du préfet de région Hauts-de-France (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État), certifié Qualiopi au titre des actions de formation, ci-après « le Prestataire », et de toute personne physique ou morale agissant dans le cadre de son activité professionnelle, ci-après « le Client ».

Titre I – Dispositions communes

1. Objet et acceptation

Le Prestataire propose des prestations de conseil en développement et en performance commerciale, de business coaching et des actions de formation. Les présentes conditions s'appliquent dès la signature par le Client du devis, de la proposition ou de la convention de formation. Elles prévalent sur tout autre document du Client, sauf conditions particulières acceptées par écrit et annexées.

2. Devis et commande

Toute intervention fait l'objet d'un devis ou d'une proposition écrite précisant le détail des prestations, le calendrier, le lieu et le prix hors taxes et toutes taxes comprises. Le devis est valable un mois à compter de sa date d'émission. Tout changement de date ou de lieu à l'initiative du Client donne lieu à un avenant ou à un nouveau devis.

3. Prix

Les prix s'entendent hors taxes, majorés de la TVA au taux en vigueur (20 % à la date des présentes). Les déplacements dans un rayon de 10 km autour de Lille sont inclus. Au-delà, les frais de déplacement (transport, hébergement, repas) sont indiqués sur le devis, au forfait ou au réel sur justificatifs.

4. Paiement

Un acompte de 30 % du montant de la prestation est exigible à la signature, par virement ou par chèque à l'ordre de Mercateam Consulting. Le solde est payable à réception de facture, à l'issue de l'intervention, dans un délai maximum de 30 jours. Aucun escompte n'est accordé en cas de paiement anticipé.

Tout retard de paiement entraîne de plein droit des pénalités au taux de 15 % par an, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement (articles L.441-10 et D.441-5 du Code de commerce). Une indemnité complémentaire peut être réclamée sur justificatifs.

5. Obligations du Client

Le Client met à disposition les moyens matériels nécessaires à la réalisation des prestations et fournit, ou fait fournir par ses collaborateurs, des informations exactes, sincères et complètes, notamment dans les questionnaires, entretiens et données chiffrées utilisés pour les diagnostics. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des conséquences d'informations inexactes, incomplètes ou tardives.

6. Diagnostics, analyses et préconisations

Les diagnostics, rapports, estimations et préconisations remis par le Prestataire sont établis sur la base des informations déclaratives du Client. Ils ont un caractère indicatif et ne constituent ni une décision, ni une garantie de résultat ; les estimations chiffrées sont des ordres de grandeur fondés sur des hypothèses. Le Client reste seul juge de l'opportunité de mettre en œuvre les préconisations et seul responsable de ses décisions.

7. Responsabilité

Le Prestataire est tenu à une obligation de moyens. Il ne garantit aucun niveau de chiffre d'affaires, de marge ou de performance commerciale. Sa responsabilité ne peut être engagée que pour les dommages directs résultant d'une faute prouvée ; elle est limitée au montant hors taxes de la prestation concernée, sauf faute lourde ou dolosive. Les dommages indirects (perte de chiffre d'affaires, de clientèle, de marge ou d'opportunité) sont exclus.

8. Force majeure

La survenance d'un cas de force majeure (notamment grève, interruption des transports ou de l'énergie, conditions climatiques imprévisibles) suspend l'exécution des obligations. Le Prestataire en informe le Client par écrit sous 24 heures. Si l'événement dure plus de 15 jours, le contrat peut être résilié par lettre recommandée par la partie la plus diligente, sans indemnité.

9. Confidentialité

Les parties s'engagent à une obligation réciproque de confidentialité sur toute information échangée dans le cadre de la prestation, pendant toute sa durée et pendant l'année suivant son terme.

10. Propriété intellectuelle

Les méthodes, supports, outils, questionnaires et documents remis par le Prestataire restent sa propriété intellectuelle. Ils sont destinés à l'usage interne du Client et ne peuvent être reproduits, diffusés ou exploités, y compris pour former des tiers, sans accord écrit préalable. Le Client garantit disposer des droits sur les éléments qu'il fournit (logos, images, données).

11. Données personnelles

Les données personnelles collectées sont traitées pour la gestion des prestations et des formations, conformément au règlement (UE) 2016/679 et à la politique de confidentialité disponible sur www.mercateam.fr. Toute personne dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement en écrivant à gdelrue@mercateam.fr.

12. Référencement

Sauf opposition écrite du Client, le Prestataire peut mentionner le nom et le logo du Client parmi ses références commerciales.

13. Réclamations

Toute réclamation est adressée par écrit à gdelrue@mercateam.fr. Elle fait l'objet d'un accusé de réception sous 48 heures ouvrées et d'une réponse écrite sous 15 jours. Les réclamations sont enregistrées et analysées dans le cadre de l'amélioration continue du Prestataire.

Titre II – Dispositions particulières aux actions de formation

14. Information préalable et inscription

Avant toute inscription, le Client reçoit le programme de la formation, qui précise notamment les objectifs, le public, les prérequis, la durée, les modalités, les délais d'accès, le tarif, les méthodes, les modalités d'évaluation, les conditions d'accessibilité et les indicateurs de résultats. Sauf mention contraire, les formations du Prestataire sont non certifiantes : elles ne conduisent à aucune certification enregistrée au RNCP ou au répertoire spécifique. L'inscription est confirmée par la signature d'une convention de formation conforme aux articles L.6353-1 et L.6353-2 du Code du travail.

15. Prérequis et positionnement

Le Client vérifie que chaque stagiaire répond aux prérequis et le confirme par écrit avant le démarrage. Un positionnement est réalisé en amont de la formation afin d'adapter le parcours aux besoins identifiés.

16. Prise en charge par un financeur

Il appartient au Client d'effectuer la demande de prise en charge auprès de son OPCO ou de tout autre financeur avant le démarrage de la formation et de s'assurer de sa bonne fin. La prise en charge relève de la seule décision du financeur et n'est jamais garantie par le Prestataire. En cas de subrogation de paiement, le Prestataire facture directement le financeur à hauteur du montant accordé ; la part non prise en charge, ou la totalité en cas de refus ou de prise en charge non confirmée avant le démarrage, est facturée au Client.

17. Annulation, report et absence

Toute annulation ou tout report par le Client est notifié par écrit. En cas d'annulation moins de 15 jours ouvrés avant le démarrage, ou d'abandon en cours de formation, le Prestataire facture au Client, à titre d'indemnité, 50 % du prix des heures non réalisées. Conformément à la réglementation, cette indemnité ne peut être imputée sur la participation du Client au financement de la formation professionnelle ni facturée au financeur ; elle est distincte du prix de la formation. Le remplacement d'un stagiaire par un autre collaborateur répondant aux prérequis est possible sans frais jusqu'au démarrage.

Le Prestataire peut reporter une session en cas de force majeure ou d'indisponibilité du formateur ; il propose alors une nouvelle date dans les meilleurs délais, sans frais pour le Client.

18. Non-réalisation ou réalisation partielle

En application de l'article L.6354-1 du Code du travail, en cas d'inexécution totale ou partielle de la formation du fait du Prestataire, celui-ci rembourse les sommes indûment perçues.

19. Déroulement, assiduité et attestation

Les stagiaires sont soumis au règlement intérieur du Prestataire, remis avant la formation et disponible sur www.mercateam.fr. L'assiduité est justifiée par des feuilles d'émargement signées par demi-journée, complétées pour les séances à distance par le relevé des connexions. À l'issue de la formation, le Prestataire remet à chaque stagiaire une attestation de fin de formation et établit un certificat de réalisation pour le financeur.

20. Accessibilité et handicap

Les formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Le Client informe le référent handicap (Geoffray Delrue, gdelrue@mercateam.fr) au moins un mois avant le démarrage afin d'étudier les adaptations possibles, le cas échéant avec l'appui de la Ressource Handicap Formation de l'Agefiph.

21. Prévention des violences et du harcèlement

Le Prestataire prévient toute forme de violence, de harcèlement, d'agissement sexiste et de discrimination. Un référent et une procédure de signalement sont prévus au règlement intérieur ; tout signalement est traité sans délai et de manière confidentielle.

22. Sous-traitance

Le Prestataire réalise lui-même les actions de formation. En cas de recours exceptionnel à un intervenant sous-traitant, celui-ci est préalablement accepté par le Client et lié par un contrat l'engageant au respect des exigences du référentiel national qualité.

23. Rétractation des personnes physiques

Lorsque le contrat est conclu par une personne physique qui finance elle-même sa formation, celle-ci dispose d'un délai de rétractation de 10 jours à compter de la signature, par lettre recommandée avec avis de réception (article L.6353-5 du Code du travail). Aucune somme ne peut être exigée avant l'expiration de ce délai, et l'acompte ne peut dépasser 30 % du prix. En dehors de ce cas, s'agissant de prestations personnalisées, aucun droit de rétractation ne s'applique.

Titre III – Litiges

24. Droit applicable et juridiction

Les présentes conditions sont soumises au droit français. À défaut de résolution amiable, tout litige relève de la compétence exclusive du tribunal de commerce de Lille.