

Conditions générales de vente

Conditions de règlement et conditions générales

Votre commande sera effective dès retour du devis dûment complété, signé et accompagné d'un acompte de 30 % du montant de votre commande.

L'acompte est payable par virement bancaire sur le compte :

IBAN FR76 3043 8001 0040 0050 1885 452 - BIC INGBFR21XXX

DOMICILIATION DU COMPTE : ING, Immeuble Lumière - 40, avenue des Terroirs de France - 75616 Paris Cedex 12

Veillez à indiquer les références de votre structure lors du virement.

Le solde sera réglable à la fin de la prestation (remise du rapport).

Aucun escompte n'est pratiqué pour le règlement anticipé des soldes.

En cas de retard de paiement, des pénalités de retard seront appliquées, sur la base de une fois et demie le taux d'intérêt légal. Dans le cas de facturation de frais de débours, le client mandate Tourisme & cetera à engager en son nom les frais liés à sa mission (notamment déplacements, frais de séjours etc.).

Durée de validité des offres

Sauf mention spécifique figurant sur la proposition commerciale, la durée de validité des offres est limitée à 1 mois à compter de la date d'établissement de l'offre. En cas d'interruption de la prestation (survenant pour une raison indépendante de la volonté de Tourisme & cetera, et à la demande du client ou d'un commun accord entre le client et Tourisme & cetera), les honoraires, calculés en fonction des vacances effectivement assurées et selon les taux horaires prévus, et les frais engagés justifiés seront facturés.

Si le montant de cette facturation récapitulative et finale s'avère inférieur au montant de l'acompte versé, Tourisme & cetera établira une facture d'avoir et adressera le règlement correspondant à l'excédent encaissé.

Si le montant de cette facturation récapitulative et finale excède le montant de l'acompte encaissé, le solde dû sera exigible selon des conditions fondées sur les modalités de règlement qui aurait normalement été appliquées si la prestation avait été menée jusqu'à son terme.

En cas d'interruption de la prestation survenant à l'initiative de Tourisme & cetera et en raison de difficultés -dont Tourisme & cetera ne serait aucunement responsable et que le client, préalablement averti, s'avérerait impuissant à remédier (en cas, notamment, d'impossibilité de fournir des données, documents ou engagements essentiels et déterminants pour que Tourisme & cetera puisse poursuivre ses travaux)- les règles de facturation indiquées au paragraphe précédent s'appliquent, une indemnité égale à quinze pour cent du montant total des honoraires convenus au titre de l'étude en cours s'ajoutant.

Exigibilité

Les sommes mises en recouvrement sont exigibles à la date résultant de l'application des conditions de règlement indiquées ci-dessus.

Escompte

Aucun escompte n'est accordé en cas de paiement à une date antérieure à celle résultant de l'application des conditions de paiement indiquées ci-dessus.

Date limite de règlement

En application de l'article 31, de l'ordonnance N° 86-1243 du 1er décembre 1986, modifié par l'article 2-1 de la loi N° 92-1442 du 31 décembre 1992, nos factures mentionnent la date limite à laquelle leur règlement doit être intervenu.

Toute somme restante due sur une facture au-delà de la date limite de règlement y figurant, entraînera, de plein droit, l'application des pénalités ci-après définies, notamment issues des obligations légales résultant de l'article 33 de l'ordonnance N° 86-1243 du 1er décembre 1986 modifié par l'article 3-1 de la loi N°92-1242 du 31 décembre 1992.

Pénalités en cas de non-paiement à la date limite fixée

A une pénalité forfaitaire de 76€ net de taxe, s'ajoute une pénalité proportionnelle calculée comme suit : somme due x (taux d'intérêt légal annuel en vigueur à la date limite de paiement indiquée sur la facture x 1,5), la période considérée pour la détermination des intérêts s'entendant du lendemain de la date limite fixée à la veille du jour de l'encaissement effectif de la somme due.

Particularité des tests en client-mystère et des enregistrements téléphoniques

Dans le cadre de sa mission d'audit qualité, Tourisme & cetera peut être amené à enregistrer les appels téléphoniques passés en client-mystère, et ce, à seule fin d'évaluer la qualité des services proposés par le client.

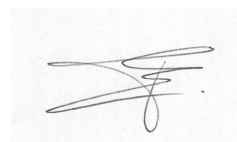
L'employeur a l'obligation d'en informer ses salariés : <https://www.cnil.fr/fr/lecouste-et-lenregistrement-des-appels-sur-le-lieu-de-travail>

Le cabinet pratique la méthode des enregistrements « tampon », c'est à dire que les enregistrements seront écoutés par les personnes habilitées le jour de l'audit, puis feront l'objet le cas échéant de la rédaction de documents d'analyse. Les enregistrements sont ensuite supprimés à bref délai, l'employeur ne conservant que les documents d'analyse.

Compétence de juridiction

Toutes contestations auxquelles l'exécution des présentes ou leur interprétation pourraient donner lieu relèvent de la compétence des Tribunaux de La Rochelle.

Fait à La Rochelle, le mercredi 2 janvier 2019





REGLEMENT INTERIEUR

Règlement intérieur établi conformément aux articles L6352-3 et L6352-4 et R6352-1 à R6352-15 du Code du travail

Article 1 - Objet et champ d'application du règlement

Le présent règlement s'applique à toutes les personnes participantes à une action de formation organisée par Tourisme &cetera. Un exemplaire est remis à chaque stagiaire.

Le règlement définit les règles d'hygiène et de sécurité, les règles générales et permanentes relatives à la discipline ainsi que la nature et l'échelle des sanctions pouvant être prises vis-à-vis des stagiaires qui y contreviennent et les garanties procédurales applicables lorsqu'une sanction est envisagée. Toute personne doit respecter les termes du présent règlement durant toute la durée de l'action de formation.

SECTION 1 : RÈGLES D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ

Article 2 - Principes généraux

La prévention des risques d'accidents et de maladies est impérative et exige de chacun le respect : des prescriptions applicables en matière d'hygiène et de sécurité sur les lieux de formation ; de toute consigne imposée soit par la direction de l'organisme de formation soit par le constructeur ou le formateur s'agissant notamment de l'usage des matériels mis à disposition.

Chaque stagiaire doit ainsi veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres en respectant, en fonction de sa formation, les consignes générales et particulières en matière d'hygiène et de sécurité. S'il constate un dysfonctionnement du système de sécurité, il en avertit immédiatement la direction de l'organisme de formation. Le non-respect de ces consignes expose la personne à des sanctions disciplinaires.

Article 3 - Consignes d'incendie

Les consignes d'incendie et notamment un plan de localisation des extincteurs et des issues de secours sont affichés dans les locaux où se déroule la formation. Le stagiaire doit en prendre connaissance. En cas d'alerte, le stagiaire doit cesser toute activité de formation et suivre dans le calme les instructions du représentant habilité de l'organisme de formation ou des services de secours. Tout stagiaire témoin d'un début d'incendie doit immédiatement appeler les secours en composant le 18 à partir d'un téléphone fixe ou le 112 à partir d'un téléphone portable et alerter un représentant de l'organisme de formation.

Article 4 - Boissons alcoolisées et drogues

L'introduction ou la consommation de drogue ou de boissons alcoolisées dans les locaux est formellement interdite. Il est interdit aux stagiaires de pénétrer ou de séjourner en état d'ivresse ou sous l'emprise de drogue dans l'organisme de formation. Les stagiaires auront accès lors des pauses aux postes de distribution de boissons non alcoolisées.

Article 5 - Interdiction de fumer

Il est formellement interdit de fumer dans les salles de formation et plus généralement dans l'enceinte de l'organisme de formation.

Article 6 - Accident

Le stagiaire victime d'un accident - survenu pendant la formation ou pendant le temps de trajet entre le lieu de formation et son domicile ou son lieu de travail – ou le témoin de cet accident avertit immédiatement la direction de l'organisme de formation. Le responsable de l'organisme de formation entreprend les démarches appropriées en matière de soins et réalise la déclaration auprès de la caisse de Sécurité sociale compétente.

SECTION 2 : DISCIPLINE GÉNÉRALE

Article 7 - Assiduité du stagiaire en formation

Article 7.1. Horaires de formation

Les stagiaires doivent se conformer aux horaires fixés et communiqués au préalable par l'organisme de formation. Le non-respect de ces horaires peut entraîner des sanctions. Sauf circonstances exceptionnelles, les stagiaires ne peuvent s'absenter pendant les heures de stage.

Article 7.2. - Absences, retards ou départs anticipés

En cas d'absence, de retard ou de départ avant l'horaire prévu, les stagiaires doivent avertir l'organisme de formation et s'en justifier. L'organisme de formation informe immédiatement le financeur de cet événement. Tout événement non justifié par des circonstances particulières

constitue une faute passible de sanctions disciplinaires. De plus, conformément à l'article R6341-45 du Code du travail, le stagiaire –dont la rémunération est prise en charge par les pouvoirs publics– s'expose à une retenue sur sa rémunération de stage proportionnelle à la durée de l'absence.

Article 7.3 - Formalisme attaché au suivi de la formation

Le stagiaire est tenu de renseigner la feuille d'émargement au fur et à mesure du déroulement de l'action. Il peut lui être demandé de réaliser un bilan de la formation.

A l'issue de l'action de formation, il se voit remettre une attestation de fin de formation et une attestation de présence au stage à transmettre, selon le cas, à son employeur/administration ou à l'organisme qui finance l'action. Le stagiaire remet, dans les meilleurs délais, à l'organisme de formation les documents qu'il doit renseigner en tant que prestataire (demande de rémunération ou de prise en charges des frais liés à la formation ; attestations d'inscription ou d'entrée en stage...).

Article 8 - Accès aux locaux de formation

Sauf autorisation expresse de la direction de l'organisme de formation, le stagiaire ne peut : entrer ou demeurer dans les locaux de formation à d'autres fins que la formation ; y introduire, faire introduire ou faciliter l'introduction de personnes étrangères à l'organisme ; procéder, dans ces derniers, à la vente de biens ou de services.

Article 9 - Tenue

Le stagiaire est invité à se présenter à l'organisme en tenue vestimentaire correcte.

Article 10 - Comportement

Il est demandé à tout stagiaire d'avoir un comportement garantissant le respect des règles élémentaires de savoir vivre, de savoir être en collectivité et le bon déroulement des formations.

Article 11 - Utilisation du matériel

Sauf autorisation particulière de la direction de l'organisme de formation, l'usage du matériel de formation se fait sur les lieux de formation et est exclusivement réservé à l'activité de formation. L'utilisation du matériel à des fins personnelles est interdite. Le stagiaire est tenu de conserver en bon état le matériel qui lui est confié pour la formation. Il doit en faire un usage conforme à son objet et selon les règles délivrées par le formateur. Le stagiaire signale immédiatement au formateur toute anomalie du matériel.

SECTION 3 : MESURES DISCIPLINAIRES

Article 12 - Sanctions disciplinaires

Tout manquement du stagiaire à l'une des prescriptions du présent règlement intérieur pourra faire l'objet d'une sanction prononcée par le responsable de l'organisme de formation ou son représentant. Tout agissement considéré comme fautif pourra, en fonction de sa nature et de sa gravité, faire l'objet de l'une ou l'autre des sanctions suivantes : rappel à l'ordre ; avertissement écrit par le directeur de l'organisme de formation ou par son représentant ; blâme ; exclusion temporaire de la formation ; exclusion définitive de la formation. Les amendes ou autres sanctions pécuniaires sont interdites. Le responsable de l'organisme de formation ou son représentant informe de la sanction prise : l'employeur du salarié stagiaire ou l'administration de l'agent stagiaire - et/ou le financeur du stage.

Article 13 - Garanties disciplinaires

Article 13.1. – Information du stagiaire

Aucune sanction ne peut être infligée au stagiaire sans que celui-ci ait été informé au préalable des griefs retenus contre lui. Toutefois, lorsqu'un agissement, considéré comme fautif, a rendu indispensable une mesure conservatoire d'exclusion temporaire à effet immédiat, aucune sanction définitive relative à cet agissement ne peut être prise sans que le stagiaire n'ait été au préalable informé des griefs retenus contre lui et éventuellement, que la procédure ci-après décrite ait été respectée.

Article 13.2 - Convocation pour un entretien

Lorsque le directeur de l'organisme de formation ou son représentant envisage de prendre une sanction, il est procédé de la manière suivante : il convoque le stagiaire –par lettre recommandée avec demande d'accusé de réception ou remise à l'intéressé contre décharge– en lui indiquant l'objet de la convocation ; la convocation indique également la date, l'heure et le lieu de l'entretien ainsi que la possibilité de se faire assister par une personne de son choix stagiaire ou salarié de l'organisme de formation.

Article 13.3. - Assistance possible pendant l'entretien

Au cours de l'entretien, le stagiaire peut se faire assister par une personne de son choix, notamment le délégué du stage. Le directeur ou son représentant indique le motif de la sanction envisagée et recueille les explications du stagiaire.

Article 13.4. - Prononcé de la sanction

La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de quinze jours après l'entretien. La sanction fait l'objet d'une notification écrite et motivée au stagiaire sous forme d'une lettre recommandée ou remise contre décharge.

SECTION 4 : REPRÉSENTATION DES STAGIAIRES

Article 14 - Organisation des élections

Dans les stages d'une durée supérieure à 500 heures, il est procédé simultanément à l'élection d'un délégué titulaire et d'un délégué suppléant au scrutin uninominal à deux tours, selon les modalités suivantes : Tous les stagiaires sont électeurs et éligibles sauf les détenus. Le scrutin a lieu, pendant les heures de la formation, au plus tôt 20 heures et au plus tard 40 heures après le début du stage ; Le responsable de l'organisme de formation a la charge de l'organisation du scrutin. Il en assure le bon déroulement. Il adresse un procès-verbal de carence, transmis au préfet de région territorialement compétent, lorsque la représentation des stagiaires ne peut être assurée.

Article 15 - Durée du mandat des délégués des stagiaires

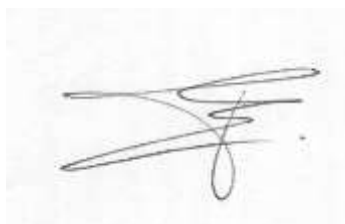
Les délégués sont élus pour la durée du stage. Leurs fonctions prennent fin lorsqu'ils cessent, pour quelque cause que ce soit, de participer au stage. Si le délégué titulaire et le délégué suppléant ont cessé leurs fonctions avant la fin du stage, il est procédé à une nouvelle élection.

Article 16 - Rôle des délégués des stagiaires

Les délégués font toute suggestion pour améliorer le déroulement des stages et les conditions de vie des stagiaires dans l'organisme de formation. Ils présentent toutes les réclamations individuelles ou collectives relatives à ces matières, aux conditions d'hygiène et de sécurité et à l'application du règlement intérieur.

Fait à La Rochelle, le 8 novembre 2020

***Sandrine BAUDET,
Dirigeante***



Tourisme &cetera
3 rue des Camélias
17138 St Xandre
06 87 29 64 92
www.tourisme-etcetera.fr

Siret : 843 671 611 00013
APE : 7022Z