# Conditions générales de vente

**Article 1 : Confirmation de commande**

La réservation à un atelier ou à une formation est confirmée à la réception d'un courriel d'un responsable autorisé, d'un bon de commande, d'une soumission acceptée ou d'un paiement effectué en ligne.

Toute commande de formation implique l'acceptation des présentes conditions générales ainsi que du programme ou du plan de formation communiqué par Doussou Formation.

**Article 2 : Formation**

Doussou Formation peut apporter des ajustements raisonnables au contenu, à l'ordre des modules, aux exercices ou aux méthodes pédagogiques afin de tenir compte du niveau des participants, de l'évolution des technologies ou des besoins du groupe.

Ces ajustements ne doivent pas modifier de manière substantielle les principaux objectifs de la formation. En cas de modification importante concernant la date, la durée, le format ou le contenu de la formation, le client en sera informé dans les meilleurs délais.

**Article 3 : Tarification et facturation**

Les honoraires proposés par Doussou Formation sont exprimés en dollars canadiens au Canada et, lorsque cela est applicable, en euros pour l'Europe.

Les taxes applicables, notamment la TPS et la TVQ au Canada ou la TVA lorsqu'elle s'applique, sont ajoutées conformément à la réglementation en vigueur.

Les frais de déplacement, d'hébergement ou autres frais particuliers ne sont inclus que lorsqu'ils sont expressément indiqués dans la soumission ou l'offre de service.

Les modalités et délais de paiement applicables sont ceux indiqués sur la soumission, le bon de commande ou la facture. En l'absence de conditions particulières convenues avec le client, le paiement est exigible selon les modalités indiquées sur la facture.

**Article 4 : Annulation, report et remplacement**

Doussou Formation comprend que des imprévus peuvent survenir. Toute demande d'annulation ou de report doit être transmise par écrit, notamment par courrier électronique.

Une inscription peut être annulée ou reportée sans frais jusqu'à quatorze (14) jours calendaires avant le début de la formation.

Pour une demande reçue moins de quatorze (14) jours calendaires avant le début de la formation :

- un report vers une autre date peut entraîner des frais administratifs correspondant à 15 % du montant de la formation;
- une annulation peut entraîner des frais correspondant à 35 % du montant de la formation;
- une annulation effectuée moins de quarante-huit (48) heures avant le début de la formation ou une absence sans avis préalable peut entraîner la facturation de la totalité des frais d'inscription.

Lorsque cela est possible, Doussou Formation privilégiera le report de la formation vers une nouvelle date plutôt que son annulation.

Le remplacement d'un participant par une autre personne de la même organisation est accepté sans frais jusqu'au début de la formation.

Doussou Formation se réserve le droit de reporter ou d'annuler une formation notamment en cas d'inscriptions insuffisantes, d'indisponibilité du formateur ou de circonstances indépendantes de sa volonté.

Dans ce cas, le client pourra choisir entre le transfert de son inscription vers une nouvelle date ou le remboursement des frais de formation déjà acquittés.

**Article 5 : Formations dans les locaux du client**

Pour les formations réalisées dans les locaux du client, celui-ci veille à mettre à disposition un environnement adapté à la formation, notamment une salle, les équipements nécessaires et, lorsque requis, un accès Internet fonctionnel.

Lorsque des logiciels, licences, comptes utilisateurs ou équipements particuliers sont nécessaires, les responsabilités respectives de Doussou Formation et du client peuvent être précisées avant la formation.

Doussou Formation peut accompagner le client dans la préparation technique ou logistique de la formation lorsque cela est convenu à l'avance.

**Article 6 : Documents administratifs**

Doussou Formation peut fournir, selon la nature de la formation et les besoins du client, les documents administratifs pertinents tels que les feuilles de présence, attestations de formation, questionnaires d'évaluation et factures.

Ces documents sont généralement transmis au contact administratif ou à l'entité désignée par le client.

Le client est invité à s'assurer que les coordonnées des participants et des personnes responsables sont exactes afin de faciliter l'envoi des convocations, invitations, accès aux classes virtuelles et autres documents relatifs à la formation.

Doussou Formation ne peut être tenue responsable d’une non-réception résultant notamment d’une adresse électronique erronée, d’un filtre antipourriel, d’une modification des coordonnées non communiquée ou de toute autre situation indépendante de sa volonté.

**Article 7 : Participation et règles de fonctionnement**

Les participants sont invités à adopter un comportement respectueux et professionnel pendant les formations et à respecter les consignes applicables au lieu de formation ou à l’environnement virtuel utilisé.

Doussou Formation peut intervenir lorsqu’un comportement perturbe de manière importante le déroulement normal de la formation ou porte atteinte aux autres participants, au formateur ou au personnel.

**Article 8 : Confidentialité et propriété des contenus**

Les informations confidentielles communiquées par le client ou les participants dans le cadre d’une formation sont traitées de manière confidentielle par Doussou Formation, sous réserve des obligations légales applicables.

Les supports pédagogiques, exercices, documents, présentations, vidéos et autres contenus fournis par Doussou Formation ou ses formateurs demeurent protégés par les droits de propriété intellectuelle applicables.

Ils peuvent être utilisés par les participants pour leurs besoins professionnels ou personnels liés à la formation, mais ne peuvent être reproduits, revendus, diffusés publiquement, partagés à grande échelle ou utilisés à des fins commerciales sans autorisation préalable.

L’enregistrement audio ou vidéo d’une formation n’est permis qu’avec l’autorisation préalable de Doussou Formation, sauf lorsqu’un enregistrement est expressément inclus dans l’offre de formation.

**Article 9 : Témoignages et références clients**

Les commentaires et témoignages transmis à Doussou Formation peuvent être utilisés à des fins de présentation, de promotion et d’amélioration de nos services, notamment sur notre site Web, nos médias sociaux et nos documents de présentation.

Sauf avis contraire écrit du client ou entente de confidentialité prévoyant autrement, Doussou Formation peut mentionner le nom de l’organisation cliente et utiliser son logo afin de l’identifier comme client, partenaire ou organisation ayant bénéficié de ses services.

Cette autorisation s’applique aux communications réalisées par Doussou Formation ainsi que par ses employés ou représentants agissant dans le cadre de leurs fonctions, notamment sur le site Web de Doussou Formation, ses médias sociaux et ses documents de présentation.

Le client peut retirer cette autorisation en tout temps en transmettant une

demande écrite à Doussou Formation. Doussou Formation procédera alors au retrait du nom, du logo ou du contenu concerné dans un délai raisonnable.

**Article 10 : Évaluation, satisfaction et réclamations**

Une évaluation de la formation peut être proposée à la fin de chaque session afin de recueillir les commentaires des participants et de contribuer à l'amélioration continue de nos services.

Toute remarque, difficulté ou insatisfaction concernant le contenu ou le déroulement d'une formation peut être communiquée à Doussou Formation.

Nous recommandons de nous en informer dans les quatorze (14) jours calendaires suivant la formation afin de faciliter l'analyse de la situation et la recherche d'une solution.

Doussou Formation s'engage à examiner de bonne foi les demandes reçues et à rechercher, lorsque cela est raisonnablement possible, une solution satisfaisante pour les parties.

**Article 11 : Non-sollicitation**

Afin de protéger les relations professionnelles établies par Doussou Formation, le client s'engage à ne pas contourner directement Doussou Formation afin de contracter avec un formateur ou un consultant qui lui a été présenté dans le cadre d'une prestation.

Cette disposition s'applique pendant la durée de la prestation et pour une période de douze (12) mois suivant celle-ci.

Si le client souhaite établir une relation professionnelle directe avec un formateur ou consultant présenté par Doussou Formation, il est invité à communiquer préalablement avec Doussou Formation afin que les parties puissent convenir d'une entente appropriée.

**Article 12 : Suivi d'affiliation et partenariats**

Doussou Formation peut collaborer avec différents partenaires, plateformes ou programmes d'affiliation afin de promouvoir ses formations et de mesurer l'origine de certaines inscriptions ou transactions.

Lorsqu'un utilisateur accède à notre site à partir d'un lien provenant d'un partenaire, certaines informations techniques ou un code de référence peuvent être enregistrés temporairement dans son navigateur ou transmis par la plateforme concernée afin de permettre l'attribution d'une inscription ou d'un achat au partenaire correspondant.

La durée et les modalités de ce suivi peuvent varier selon les technologies et les partenaires utilisés. Doussou Formation veille à limiter ces mécanismes aux informations nécessaires au suivi des recommandations, à l'attribution des ventes et à l'administration de ses programmes de partenariat.

Pour plus d’informations concernant la collecte et l’utilisation des renseignements personnels, veuillez consulter notre politique de confidentialité.