

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Prestations de services B2B et actions de formation professionnelle

Prestataire contractant : Tour’N Intra SAS, opérant notamment sous la marque Thinking Intra.

SIRET : 843 744 327 00019 • RCS Tours • Capital social : 10 000 €

Siège social : 35 Ter B Rue Saint Georges, 37210 Rochecorbon

Organisme de formation : Thinking Intra — Déclaration d’activité enregistrée sous le n° 24 37 03848 37. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l’État.

Contact : david.buttet@thinkingintra.fr — 06 84 49 93 06

Version applicable à compter du 12 août 2026.

1. Objet et champ d’application

Les présentes conditions générales de vente (« CGV ») régissent les relations contractuelles entre Tour’N Intra SAS (« le Prestataire ») et tout client agissant à des fins professionnelles (« le Client ») pour les prestations de conseil, d’accompagnement, de coaching professionnel et les actions de formation professionnelle proposées par le Prestataire.

Toute commande implique l’acceptation des présentes CGV, sous réserve des conditions particulières expressément convenues par écrit entre les parties. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date d’acceptation du devis, de la convention ou du contrat.

Les présentes CGV sont destinées aux relations entre professionnels. Lorsqu’un dispositif impose des règles spécifiques plus protectrices ou impératives, celles-ci prévalent.

2. Organisation des marques et responsabilités

FormeXperience est une marque et un cabinet d’accompagnement des transformations en entreprise. Elle structure et présente notamment des démarches de transformation, de management, d’organisation, de leadership, de coopération et de conduite du changement.

Thinking Intra est la marque opérationnelle de l’activité de formation professionnelle portée juridiquement par Tour’N Intra SAS. Pour toute action de formation contractualisée au titre de la formation professionnelle, Tour’N Intra SAS / Thinking Intra assume la responsabilité pédagogique, administrative et réglementaire de l’action, dans le périmètre de son système qualité et de sa certification Qualiopi en vigueur.

À ce titre, Thinking Intra assure notamment la conception ou validation pédagogique des parcours, l’analyse des besoins, le choix et la qualification des intervenants, l’organisation et la traçabilité de l’action, le suivi de l’assiduité, l’évaluation des acquis, le traitement des réclamations et l’amélioration continue.

3. Documents contractuels et hiérarchie

Selon la nature de la prestation, le contrat est constitué par tout ou partie des documents suivants : devis ou proposition commerciale acceptée, contrat ou convention, programme de formation, éventuelles annexes et avenants, présentes CGV et, pour les stagiaires, règlement intérieur et livret d’accueil.

En cas de contradiction, les conditions particulières prévues dans la convention, le contrat ou le devis signé prévalent sur les présentes CGV. Pour les actions de formation, le programme annexé complète la convention sur les objectifs, contenus, moyens, modalités pédagogiques et modalités d’évaluation.

Toute modification substantielle de la prestation après acceptation fait l’objet d’un accord écrit entre les parties et, lorsque nécessaire, d’un avenant.

4. Formation de la commande et obligations des parties

4.1 Engagement du Prestataire

Le Prestataire est tenu d'une obligation de moyens. Il met en œuvre les compétences, ressources et diligences raisonnablement nécessaires à l'exécution de la mission dans les conditions convenues.

Les résultats d'une mission de conseil, de coaching ou de transformation dépendent également de la participation, des décisions et de l'environnement du Client ; aucune garantie de résultat économique, commercial, managérial ou organisationnel n'est consentie, sauf engagement écrit contraire.

4.2 Engagement du Client

Le Client fournit en temps utile les informations, accès, validations, moyens matériels et personnes nécessaires à la bonne exécution de la prestation. Il s'assure de l'exactitude des informations transmises et informe sans délai le Prestataire de tout événement susceptible d'affecter la mission.

Pour les actions de formation, le Client veille à la disponibilité des participants et au respect des horaires, consignes de sécurité, règles d'assiduité et dispositions du règlement intérieur.

5. Confidentialité

Chaque partie s'engage à conserver confidentielles les informations non publiques de nature technique, commerciale, financière, stratégique, organisationnelle ou personnelle reçues de l'autre partie à l'occasion de la prestation, et à ne les utiliser que pour les besoins de l'exécution du contrat.

Cette obligation ne s'applique pas aux informations dont la partie destinataire démontre qu'elles étaient déjà publiques, qu'elle en avait licitement connaissance, qu'elles ont été reçues licitement d'un tiers non tenu à confidentialité ou que leur divulgation est requise par la loi ou une autorité compétente.

Sauf stipulation particulière, cette obligation perdure pendant cinq ans à compter de la fin de la prestation. Les obligations relatives aux données personnelles, au secret protégé par la loi ou à la propriété intellectuelle demeurent applicables selon leurs régimes propres.

6. Propriété intellectuelle et livrables

Chaque partie demeure propriétaire de ses méthodes, outils, marques, contenus, modèles, bases, documents et savoir-faire antérieurs à la mission.

Sauf cession expresse écrite, les supports pédagogiques, matrices, méthodes, canevas, contenus de formation et documents génériques remis ou accessibles au Client demeurent la propriété de Tour'N Intra SAS, de leurs auteurs ou des intervenants concernés. Le Client bénéficie d'un droit d'utilisation interne, personnel ou professionnel, non exclusif et non transférable, pour ses propres besoins.

Toute reproduction, adaptation, diffusion, commercialisation ou mise à disposition à des tiers, en tout ou partie, au-delà de ce droit d'usage, nécessite l'autorisation écrite préalable du titulaire des droits.

Les livrables spécifiquement créés pour le Client sont utilisables par celui-ci pour ses besoins internes, sous réserve du paiement intégral des sommes dues. Les méthodes, structures, savoir-faire et éléments génériques du Prestataire restent réutilisables, à condition de ne révéler aucune information confidentielle ni donnée permettant d'identifier le Client ou ses collaborateurs.

7. Dématérialisation et outils numériques

Les documents contractuels, convocations, programmes, supports, feuilles de présence ou attestations peuvent être transmis sous forme électronique. La signature électronique ou l'acceptation dématérialisée produit les mêmes effets entre les parties qu'une signature manuscrite lorsqu'elle permet d'identifier le signataire et de manifester son consentement.

Lorsqu'un extranet, une classe virtuelle ou un outil en ligne est mis à disposition, les identifiants sont personnels et confidentiels. Le Client et les participants s'engagent à en préserver la sécurité et à signaler sans délai tout usage suspect ou non autorisé.

8. Prix, Facturation, Règlements et Financement

A. Prix

Les prix des prestations sont indiqués dans le devis, le contrat, la convention ou tout autre document contractuel applicable.

Sauf mention contraire, les prix sont exprimés en euros hors taxes (HT). La TVA applicable est facturée selon le régime fiscal en vigueur au jour de la facturation.

Le prix comprend exclusivement les prestations expressément prévues dans les documents contractuels. Les éventuels frais de déplacement, d'hébergement, de location de salle, de restauration ou autres frais nécessaires à la réalisation de la prestation sont précisés dans le devis ou font l'objet d'un accord préalable du Client.

Les présentes modalités de règlement peuvent s'appliquer aux prestations réalisées sous les marques **Thinking Intra** et **FormeXperience**, Tour'N Intra SAS demeurant l'entité contractante et facturante, sauf stipulation contractuelle contraire.

B. Principe de paiement

Sauf conditions particulières expressément prévues au devis, au contrat ou à la convention, le Client s'engage à régler les sommes dues selon l'échéancier ci-dessous.

Pour toute prestation d'un montant total inférieur ou égal à 10 000 € HT :

Le montant total de la prestation est facturé et payable avant le démarrage de la prestation.

La réalisation de la prestation est conditionnée à l'encaissement effectif des sommes arrivées à échéance.

Pour toute prestation d'un montant total supérieur à 10 000 € HT :

- **50 % du montant total HT sont facturés à la commande**, à la signature du devis, du contrat ou de la convention ;
- les 50 % restants sont facturés et deviennent exigibles à un jalon contractuel situé avant la moitié du parcours ou de la mission.

Le jalon de facturation du solde est précisé dans le devis, le contrat, la convention ou le calendrier contractuel. Il peut notamment correspondre à une date déterminée, à la réalisation d'une étape, d'un module ou d'une séquence identifiée.

Dans tous les cas, le second règlement doit intervenir avant que 50 % de la prestation globale aient été réalisés, sauf accord écrit contraire entre les parties.

À défaut de précision particulière dans les documents contractuels, le solde de 50 % devient exigible dès la réalisation de **40 % de la prestation prévue**.

Pour les missions longues, complexes, récurrentes ou comportant plusieurs phases distinctes, un échéancier différent peut être convenu par écrit. Cet échéancier prévaut alors sur les présentes modalités.

C. Condition de démarrage et de poursuite des prestations

Tour'N Intra SAS se réserve le droit :

- de ne pas démarrer une prestation tant qu'une somme exigible avant son commencement n'a pas été effectivement réglée ;
- de suspendre l'exécution d'une prestation en cas de non-paiement d'une échéance contractuelle ;
- de reporter les dates ou échéances opérationnelles rendues impossibles par ce défaut de paiement.

Cette suspension ne constitue pas une inexécution imputable à Tour'N Intra SAS lorsque le Client n'a pas respecté ses propres obligations de règlement.

Les éventuelles conséquences financières ou organisationnelles résultant du retard de paiement restent à la charge du Client, sous réserve des dispositions impératives applicables.

D. Financement par un tiers – OPCO, FIF PL ou autre financeur

Le recours du Client à un OPCO, au FIF PL ou à tout autre organisme financeur **ne modifie pas son obligation de paiement envers Tour'N Intra SAS.**

Le Client demeure le débiteur principal du prix de la prestation, y compris lorsqu'il sollicite une prise en charge totale ou partielle auprès d'un tiers financeur.

La constitution, le dépôt et le suivi du dossier de financement relèvent de la responsabilité du Client, sauf prestation d'accompagnement administratif expressément convenue.

Tour'N Intra SAS ne garantit ni l'acceptation d'un dossier de prise en charge, ni son montant, ni les délais de traitement ou de règlement du financeur.

L'absence, le refus, la réduction, la suspension, l'annulation ou le retard d'une prise en charge par un organisme financeur ne peut avoir pour effet de suspendre, reporter ou annuler l'obligation de paiement du Client.

Sauf subrogation de paiement expressément acceptée par Tour'N Intra SAS, le Client règle directement les factures conformément à l'échéancier contractuel et sollicite ensuite, le cas échéant, le remboursement auprès de son organisme financeur.

E. Subrogation de paiement

La subrogation de paiement auprès d'un OPCO, du FIF PL ou de tout autre organisme financeur **n'est jamais automatique.**

Elle est subordonnée :

- à l'accord préalable du financeur ;
- à la transmission à Tour'N Intra SAS de l'accord de prise en charge complet ;
- et à **l'acceptation expresse de la subrogation par Tour'N Intra SAS.**

Tour'N Intra SAS demeure libre d'accepter ou de refuser une demande de subrogation, notamment en fonction des conditions administratives, des délais de paiement ou des garanties proposées par le financeur.

Lorsque la subrogation est acceptée, elle ne libère le Client de son obligation de paiement qu'à hauteur des sommes effectivement réglées par le financeur à Tour'N Intra SAS.

Toute somme non prise en charge, rejetée, minorée ou non réglée par le financeur demeure due par le Client.

Si le financeur refuse tout ou partie du règlement pour un motif imputable au Client, notamment en cas de dossier incomplet, absence, défaut d'assiduité, transmission tardive d'un document ou non-respect des conditions de prise en charge, Tour'N Intra SAS pourra facturer directement au Client les sommes correspondantes.

F. Retard de paiement

Toute somme non réglée à son échéance entraîne de plein droit, dès le jour suivant la date de règlement indiquée sur la facture et sans qu'un rappel préalable soit nécessaire, l'application de pénalités de retard.

Le taux applicable est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de **10 points de pourcentage**, conformément à l'article L.441-10 du Code de commerce.

Tout Client professionnel en situation de retard de paiement est également redevable de plein droit d'une **indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement**.

Lorsque les frais de recouvrement effectivement engagés excèdent cette indemnité forfaitaire, Tour'N Intra SAS pourra demander une indemnisation complémentaire sur justification.

En cas de retard de paiement, Tour'N Intra SAS pourra également, après information du Client, suspendre toute prestation en cours ou à venir jusqu'au règlement intégral des sommes exigibles.

G. Cas particulier des personnes physiques finançant elles-mêmes leur formation

Les dispositions des paragraphes A à F du présent article s'appliquent sous réserve du présent paragraphe G.

Les dispositions du présent article relatives au paiement anticipé ne s'appliquent pas lorsqu'elles sont incompatibles avec les dispositions impératives du Code du travail applicables à une personne physique qui entreprend une formation à titre individuel et à ses frais.

Dans cette situation, les règles spécifiques prévues notamment aux articles L.6353-5 et L.6353-6 du Code du travail s'appliquent.

9. Annulation, report, remplacement et abandon

A. Prestations hors formation

Les conditions d'annulation ou de report propres aux prestations de conseil, coaching ou accompagnement sont fixées dans le devis ou le contrat. À défaut, toute demande de report est examinée de bonne foi en fonction des coûts déjà engagés et des disponibilités des parties.

B. Actions de formation professionnelle

Sauf conditions particulières différentes prévues dans la convention ou le devis, les règles suivantes s'appliquent lorsqu'une action de formation est annulée ou reportée à l'initiative du Client, hors cas de force majeure dûment justifié :

- plus de 20 jours ouvrés avant le début de la session : annulation sans frais ;
- entre 20 et 10 jours ouvrés avant le début de la session : indemnité contractuelle égale à 30 % du prix de la session annulée ;
- moins de 10 jours ouvrés avant le début de la session : indemnité contractuelle égale à 50 % du prix de la session annulée ;
- absence, non-présentation ou abandon en cours de formation hors force majeure : les prestations effectivement réalisées sont facturées au titre de la formation ; les sommes correspondant aux prestations non réalisées peuvent être dues à titre d'indemnité contractuelle selon les conditions particulières, et ne sont pas imputables sur les fonds de la formation professionnelle.

Lorsqu'une somme a été encaissée avant l'annulation et excède l'indemnité éventuellement due en application du présent article, la différence est remboursée au Client ou, avec son accord écrit, portée au crédit d'une prestation reportée.

Le remplacement d'un participant par une personne présentant un profil et des besoins compatibles peut être accepté avant le début de la session, sous réserve d'en informer le Prestataire et de permettre les vérifications nécessaires.

En cas d'annulation ou de report à l'initiative du Prestataire, celui-ci propose en priorité une nouvelle date ou, à défaut, rembourse les sommes versées correspondant aux prestations non réalisées.

10. Force majeure

Aucune partie ne peut être tenue responsable d'un manquement résultant d'un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. La partie qui l'invoque informe l'autre partie dans les meilleurs délais et fournit, lorsque cela est possible, les éléments permettant d'en apprécier les conséquences.

Les obligations affectées sont suspendues pendant la durée de l'empêchement. Si l'empêchement devient définitif ou rend la prestation durablement impossible, les parties se rapprochent pour organiser la résiliation ou le report ; les prestations déjà effectivement réalisées restent dues, sous réserve des dispositions impératives applicables.

11. Responsabilité

Le Prestataire répond des dommages directs et prévisibles démontrés résultant d'un manquement qui lui est imputable dans l'exécution du contrat. Il ne saurait être tenu responsable des dommages indirects tels que perte de chiffre d'affaires, perte de marge, perte d'opportunité, perte d'exploitation, atteinte à l'image ou perte de données résultant d'une cause extérieure à son contrôle, sauf disposition impérative contraire.

Sauf faute lourde ou dolosive, atteinte corporelle, violation d'une obligation légale d'ordre public ou autre cas dans lequel une limitation est interdite, la responsabilité globale du Prestataire au titre d'une prestation est plafonnée au montant HT effectivement payé par le Client au titre de la prestation à l'origine du dommage.

12. Réclamations et amélioration continue

Toute réclamation relative à une prestation peut être adressée à david.buttet@thinkingintra.fr ou par courrier au siège social. Le Prestataire accuse réception de la réclamation dans un délai raisonnable, analyse les faits, recherche une solution adaptée et conserve la traçabilité du traitement dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue.

Pour les actions de formation, les réclamations sont traitées dans le cadre des procédures qualité de Thinking Intra.

13. Données personnelles

Tour'N Intra SAS traite les données personnelles nécessaires à la gestion de la relation commerciale, à l'exécution des prestations, à la gestion administrative et pédagogique des formations, au respect de ses obligations légales, au suivi qualité et à la gestion des réclamations. Selon les traitements, Tour'N Intra SAS peut agir comme responsable de traitement ou, lorsque le Client détermine les finalités et moyens essentiels du traitement, comme sous-traitant dans les conditions convenues.

Les personnes concernées disposent des droits prévus par la réglementation applicable, notamment les droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et, selon les cas, d'opposition et de portabilité. Les demandes peuvent être adressées à david.buttet@thinkingintra.fr ou au siège social. Une réclamation peut également être introduite auprès de la CNIL.

Les durées de conservation et les destinataires sont définis selon la finalité du traitement, les obligations légales et les besoins probatoires. Les éventuelles captations d'image ou de voix et traitements de données sensibles font l'objet des informations et, lorsqu'il est requis, du consentement ou de la base légale appropriée. Une politique de confidentialité distincte peut compléter les présentes CGV.

14. Sous-traitance et intervenants

Le Prestataire peut confier tout ou partie de l'exécution matérielle de certaines prestations à des intervenants qualifiés ou sous-traitants, sous sa responsabilité contractuelle, sauf stipulation contraire ou règle impérative. Pour les actions de formation, Thinking Intra sélectionne les intervenants au regard de leurs compétences et veille au respect de ses exigences pédagogiques, administratives et qualité.

Lorsque la réglementation impose des obligations particulières à la sous-traitance d'une action financée, celles-ci sont intégrées aux relations contractuelles concernées.

15. Références commerciales et communication

Sauf stipulation expresse de confidentialité convenue par écrit entre les parties, le Client autorise Tour'N Intra SAS, ainsi que ses marques Thinking Intra et FormeXperience, à mentionner l'existence de la relation commerciale et à citer le Client parmi leurs références professionnelles.

À ce titre, Tour'N Intra SAS peut notamment utiliser la dénomination sociale, le nom commercial et, dans le respect des usages honnêtes en matière commerciale et des droits de propriété intellectuelle applicables, le logotype du Client sur ses supports de communication institutionnelle et commerciale, notamment :

- sites internet ;
- présentations commerciales ;
- propositions et dossiers de référence ;
- réponses à appels d'offres ;
- réseaux sociaux professionnels ;
- plaquettes, brochures et supports institutionnels ;
- listes ou pages de références clients.

Cet usage est strictement limité à la présentation du Client comme référence professionnelle et ne saurait laisser entendre que celui-ci recommande, certifie, parraine ou garantit les prestations de Tour'N Intra SAS, Thinking Intra ou FormeXperience.

La dénomination ou le logotype du Client ne pourra être modifié de manière substantielle ni utilisé pour identifier directement une offre, un produit ou un service de Tour'N Intra SAS.

Le Client peut, pour un motif légitime tenant notamment à une obligation de confidentialité, une contrainte réglementaire ou une atteinte justifiée à son image, demander la cessation d'un usage futur de sa dénomination ou de son logotype. Tour'N Intra SAS prendra en compte cette demande dans un délai raisonnable, sans que celle-ci puisse remettre en cause les supports déjà diffusés ou imprimés avant réception de la demande.

Toute communication comprenant des éléments allant au-delà d'une simple référence commerciale, notamment :

- témoignage ou verbatim attribué au Client ;
- description détaillée d'un cas client ou des résultats obtenus ;
- diffusion d'informations confidentielles ;
- photographie, enregistrement audio ou vidéo permettant d'identifier une personne physique ;
- utilisation nominative de collaborateurs ou participants ;

fera l'objet, lorsque la réglementation applicable ou la nature de l'utilisation l'exige, d'une information ou d'une autorisation spécifique préalable.

Les obligations de confidentialité prévues aux présentes CGV, au contrat, au devis ou à la convention demeurent pleinement applicables.

16. Durée — résiliation pour manquement

Les contrats prennent fin à l'issue des prestations prévues, sauf durée particulière ou reconduction expressément stipulée.

En cas de manquement suffisamment grave par l'une des parties à ses obligations essentielles, l'autre partie peut, après mise en demeure écrite précisant le manquement et demeurée sans effet pendant un délai raisonnable, résilier le contrat, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre. Les clauses qui, par leur nature, ont vocation à survivre à la fin du contrat — notamment confidentialité, propriété intellectuelle, paiement, données personnelles et règlement des litiges — demeurent applicables.

17. Droit applicable et règlement des différends

Les présentes CGV et les contrats auxquels elles s'appliquent sont régis par le droit français.

Les parties s'efforcent de résoudre amiablement tout différend avant toute action contentieuse.

ENTRE PARTIES AYANT TOUTES CONTRACTÉ EN QUALITÉ DE COMMERÇANT, TOUT LITIGE QUI N'AURAIT PU ÊTRE RÉSOLU À L'AMIABLE RELÈVERA DE LA COMPÉTENCE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE TOURS, SOUS RÉSERVE DES RÈGLES IMPÉRATIVES DE COMPÉTENCE APPLICABLES.

18. Dispositions générales

Le fait pour une partie de ne pas se prévaloir ponctuellement d'une clause ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement. Si une stipulation est déclarée nulle ou inapplicable, les autres stipulations demeurent en vigueur ; les parties s'efforcent de remplacer la stipulation concernée par une disposition valide poursuivant un effet économique et juridique aussi proche que possible.

Les intitulés des articles facilitent la lecture et n'affectent pas l'interprétation des stipulations.

À retenir pour les actions de formation : la convention ou le devis signé, le programme, les présentes CGV et le règlement intérieur forment un ensemble contractuel cohérent. En cas de divergence, les conditions particulières signées prévalent.