

CONDITIONS GENERALES DE VENTE



Article 1 : Généralités

Les présentes conditions générales de prestation de services ont pour objet de préciser l'organisation des relations contractuelles entre le Prestataire et le Client, elles s'appliquent à toutes les formations, prestations de conseil et de coaching ou d'audit dispensées par Coachs et Sens Consulting et complètent la volonté commune des parties pour tous les points où celle-ci n'aura pas été clairement exprimée.

Le terme "Prestataire" désigne :

Coachs et Sens Consulting est un organisme de formation et Cabinet de conseil & de coaching managérial. Son siège social est fixé au 8, clos des Frênes, 17220 à CLAVETTE.

Coachs & Sens Consulting est une SARL de 1000€ de capital social, dont le SIRET est 829 460 732 00011 et le Code APE 8559A.

Prestataire de formation est enregistré auprès de la Préfecture de la Région de Poitou-Charentes sous le numéro 75 17 02047 17.

Le terme "Client" désigne la personne morale signataire de convention de formation, de conseil ou de coaching ou la personne physique signataire de contrat de formation, de conseil ou de coaching et acceptant les présentes conditions générales.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont applicables à toute commande de formation, prestation de conseil ou de coaching passée par un Client auprès de Coachs et Sens Consulting, que ce soit pour des formations « inter-entreprises » ou « intra-entreprise » ou des formations ou prestations de coaching à titre individuel.

Les informations et/ou prix figurant sur les documents, catalogues, publicités, prospectus ou sites internet du Prestataire ne sont données qu'à titre indicatif.

Le seul fait d'accepter une offre du Prestataire emporte l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales.

Les offres du Prestataire sont valables dans la limite du délai d'option fixé à un (1) mois à

compter de la date de l'offre, sauf stipulations contraires portées sur celle-ci.

Les conditions générales peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis par le Prestataire, les modifications seront applicables à toutes les commandes postérieures à la dite modification.

Lorsqu'une personne physique entreprend une formation, un accompagnement ou un coaching à titre individuel et à ses frais, le contrat est réputé formé lors de sa signature, il est soumis aux dispositions des articles L.6353-3 à L.6353-9 du Code du Travail.

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à toutes les formations, prestations de conseil et de coaching proposées par Coachs et Sens Consulting dans son catalogue en vigueur, ainsi qu'à toutes les formations « intra entreprise » définies pour un Client après validation conjointe sur le contenu, le format et la tarification proposée, par Coachs et Sens Consulting et le client.

Article 2 : Modalités d'inscription

La convention n'est parfaitement conclue entre les parties que sous réserve de sa signature ou de la signature du contrat.

Toute modification de la demande effectuée par le Client est subordonnée à l'acceptation expresse et écrite du Prestataire.

Article 3 : Conditions d'inscription & financières

Le prix comprend uniquement la formation et le support pédagogique, le coaching ou les missions de conseil. Les repas ne sont pas compris dans le prix du stage.

Les frais de déplacement et d'hébergement restent à la charge exclusive du Client le cas échéant.

3.1. Concernant les conventions de formation, de conseil ou de coaching (financement entreprise)

A réception de l'inscription du Client, le Prestataire fera parvenir une convention ou une facture valant convention simplifiée et précisant les conditions financières.

3.2. Concernant les contrats de formation, de conseil ou de coaching (financement personne physique à ses frais) uniquement

A compter de la date de signature du contrat, le Client a un délai de 10 jours pour se rétracter. Il en informe le Prestataire par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans ce cas, aucune somme ne peut être exigée du Client.

A l'expiration du délai, il ne peut être payé une somme supérieure à 50 % du prix (se reporter au contrat pour le montant précis). Le solde donne lieu à échelonnement des paiements au fur et à mesure du déroulement de l'action, comme stipulé au contrat.

Article 4 : Conditions et moyens de paiement

Les prix sont établis hors taxes. Ils sont facturés aux conditions de la convention. Les paiements ont lieu en euros.

Par virement bancaire à notre banque :

ATTENTION pour les conventions de formation : Il vous appartient de vérifier l'imputabilité de votre stage auprès de votre OPCA, de faire votre demande de prise en charge avant la formation et de vous faire rembourser les sommes correspondantes.

4.1. Modalités de paiement

Les paiements ont lieu à réception de la facture, sans escompte, ni ristourne ou remise sauf accord particulier. Les dates de paiement convenues contractuellement ne peuvent être remises en cause unilatéralement par le Client sous quelque prétexte que ce soit, y compris en cas de litige.

4.2 Coachs et Sens Consulting se réserve le droit d'exiger un prépaiement quinze jours avant le début de la formation. Dans ce cas le Client pourra se voir refuser l'accès à la prestation si le paiement n'a pas été effectué dans les délais requis.

4.2. Retard de paiement

Les pénalités de retard de paiement commencent à courir après mise en demeure par lettre RAR.

Les taux d'intérêt des pénalités de retard de paiement sera 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.

Pour les Clients Entreprises (personnes morales) : Tout retard de paiement donnera lieu, en plus des pénalités de retard, au

versement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement au profit du créancier, d'un montant de 40 €, conformément à l'article D.441-5 du Code du Commerce. Cette indemnité sera due de plein droit et sans formalité par le professionnel, en situation de retard.

Article 5 : Modalités de rétractation

Conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation le client dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation.

5.1. Dans le cadre d'une prestation de services, le délai court à compter du jour ouvrable suivant la conclusion du contrat.

5.2. Les modalités de remboursement de la prestation.

Le remboursement intervient dans un délai maximal de 14 jours à compter de la rétractation. A défaut, le prestataire est tenu au paiement d'intérêts de retard.

Article 6 : Modalités de la formation

6.1. Effectifs

Les participants seront intégrés dans une promotion d'un effectif moyen de 5 à 15 personnes.

6.2. Modalités de déroulement de la formation

Les formations ont lieu aux dates et conditions indiquées sur la convention de formation.

Toutefois, le Prestataire pourra, à sa discrétion, organiser tout ou partie de la formation en tous lieux autres que ses locaux.

6.3. Assurance

Le Client s'oblige à souscrire et maintenir en prévision et pendant la durée de la formation une assurance responsabilité civile couvrant les dommages corporels, matériels, immatériels, directs et indirects susceptibles d'être causés par ses agissements ou ceux de ses préposés au préjudice du Prestataire. Il s'oblige également à souscrire et maintenir une assurance responsabilité civile désignant également comme assuré le Prestataire pour tous les agissements préjudiciables aux tiers qui auraient été causés par le stagiaire ou préposé, et contenant une clause de renonciation à recours, de telle sorte que le Prestataire ne puisse être recherché ou inquiété.

6.4 Matériel et équipement à mettre en œuvre par l'entreprise :

Si la formation se déroule dans l'entreprise, les matériels nécessaires à la réalisation de la formation précitée sont les suivants :

- 1 salle de réunion suffisamment grande pour accueillir le(s) stagiaire(s)
- 1 paper-board ou tableau blanc + feutres
- 1 vidéo projecteur avec prise WGA et/ou HDMI
- L'accès à internet (wifi ou par câble)

Article 7 : Modalités des prestations de conseil et de coaching

Les séances, rendez-vous ou réunions sont planifiés à l'avance conjointement avec le prestataire. Tout report doit être prévenu au moins 48 heures à l'avance, auquel cas la séance est considérée comme réalisée et donc due.

En cas de changement du lieu d'intervention, le consultant doit être prévenu 48 heures à l'avance, auquel cas la séance est considérée comme réalisée et donc due. Des frais de déplacement pourraient être facturés en sus.

Article 8 : Résiliation ou abandon de la formation

En cas de résiliation ou d'abandon de la formation du fait du Client ou de ses préposés, moins de 10 jours calendaires avant le début de la formation ou après le début des formations, le Client devra s'acquitter au bénéfice du Prestataire d'une indemnité à titre de clause pénale d'un montant égal à 100 % du prix de formation restant dus.

Ces indemnités ne peuvent être imputées par l'employeur au titre de son obligation définie par l'article L.6331-1 du code du travail, ni faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par l'OPCA.

Article 9 : interruption de la démarche de coaching avant son terme

Le prestataire et le Client (coach et coaché) s'engagent à mener à son terme les prestations compte tenu des objectifs fixés.

Toutefois, si une interruption devait se produire pour des raisons de forces majeures, les parties en présence, le coach prestataire et le client coaché, s'engagent à organiser une dernière séance de bouclage qui préserve les intérêts de la personne coachée.

Article 10 : Règlement intérieur pour le déroulement des formations

Lors de la participation aux séances de formation, le Client s'engage à respecter les dispositions du règlement intérieur de Coachs et Sens Consulting dont il déclare avoir pris connaissance et en accepter les termes.

Le Client se porte fort du respect de ces dispositions de la part des participants qu'il désignera pour assister aux séances de formation et déclare se porter, à cet effet, garant et responsable solidaire de ces participants.

Article 11 : Travaux préparatoires et accessoires à la commande

Tous les plans, descriptifs, documents techniques, rapports préalables, devis ou tous autres documents remis à l'autre partie sont communiqués dans le cadre d'un prêt d'usage à seule finalité d'évaluation et de discussion de l'offre commerciale du Prestataire. Ces documents ne seront pas utilisés par l'autre partie à d'autres fins.

Le Prestataire conserve l'intégralité des droits de propriété matérielle et intellectuelle sur ces documents. Ils seront restitués au Prestataire à première demande.

Article 12 : Informations

Le Client s'engage à transmettre toutes informations utiles à la mise en œuvre du service demandé au Prestataire.

Article 13 : Propriété intellectuelle

Chaque partie s'engage à considérer toutes informations techniques, pédagogiques, didactiques, éducatives, documentaires, financières, commerciales et/ou juridiques, tout savoir-faire relatif à des études, des rapports, des produits ou des développements, des plans, des modélisations etc... qui lui seront remis par une autre partie comme étant la propriété industrielle et/ou intellectuelle de celle-ci et en conséquent à ne les utiliser que dans le cadre de l'exécution de la présente convention.

Ces informations ne pourront être communiquées ou rendues accessibles à des tiers, en tout ou en partie sans l'aval écrit préalable de son propriétaire.

Article 14 : Confidentialité

Les parties peuvent être amenées à s'échanger ou à prendre connaissance d'informations confidentielles au cours de l'exécution des présentes.

14.1. Définitions

Sont considérées comme informations confidentielles toutes informations techniques, personnelles, pédagogiques, didactiques, éducatives, documentaires, financières, commerciales et/ou juridiques, tout savoir-faire relatif à l'enseignement, à sa mise en pratique, à des études, des produits ou des développements, des plans, des modélisations et/ou produits couverts ou non par des droits de propriété intellectuelle, que ces informations soient communiquées par écrit, y compris sous format de schéma ou de note explicative, ou oralement.

14.2. Obligations

Les parties s'engagent à considérer comme confidentielles l'ensemble des informations, telles que ci-dessus définies, communiquées volontairement ou non par l'autre partie ou dont le cocontractant aurait pris connaissance à l'insu de son partenaire.

La partie ayant pris connaissance de ces informations confidentielles ne pourra les communiquer, sous quelque forme que ce soit à quiconque.

Les parties s'engagent à prendre toutes précautions utiles pour éviter toute divulgation ou utilisation non autorisée.

14.3. Exceptions

Les obligations de confidentialité mentionnées ci-avant ne sauront s'appliquer aux informations dont la partie réceptrice peut démontrer qu'elles sont :

- dans le domaine public au moment de leur divulgation,
- déjà connue de la partie réceptrice au moment de la divulgation,
- divulguées à la partie réceptrice par un tiers ayant le droit de divulguer ces informations,
- ou enfin, développées indépendamment par la partie réceptrice.

Article 15 : Cas de force majeure

Aucune des parties au présent contrat ne pourra être tenue pour responsable de son retard ou de sa défaillance à exécuter l'une des obligations à sa charge au titre du contrat si ce retard ou cette défaillance sont l'effet direct ou indirect d'un cas de force majeure

entendu dans un sens plus large que la jurisprudence française tels que :

- anomalie des services de transport (train, avion, bus, taxi et métiers assimilés)
- défaillance technique d'un véhicule nécessaire au transport
- survenance d'un cataclysme naturel ;
- tremblement de terre, tempête, incendie, inondation, etc. ;
- conflit armé, guerre, conflit, attentats ;
- conflit du travail, grève totale ou partielle chez le fournisseur ou le client ;
- conflit du travail, grève totale ou partielle chez les fournisseurs, prestataires de services, transporteurs, postes, services publics, etc. ;
- injonction impérative des pouvoirs publics (interdiction d'importer, embargo) ;
- accidents d'exploitation, bris de machines, explosion.

Chaque partie informera l'autre partie, sans délai, de la survenance d'un cas de force majeure dont elle aura connaissance et qui, à ses yeux, est de nature à affecter l'exécution du contrat.

Si la durée de l'empêchement excède 10 jours ouvrables, les parties devront se concerter dans les 5 jours ouvrables suivant l'expiration du délai de 10 jours ouvrables pour examiner de bonne foi si le contrat doit se poursuivre ou s'arrêter.

Article 16 : Différends éventuels

Les parties conviennent d'épuiser toutes les solutions amiables concernant l'interprétation, l'exécution ou la réalisation des présentes, avant de les porter devant le Tribunal compétent.

Les Parties acceptent cette attribution de juridiction sans aucune restriction ni réserve.

Article 17 : Gestion de litige

En cas de litige, le Tribunal de Commerce de La Rochelle a toutes compétences pour statuer.

Article 18 : Protection des données personnelles

Coachs et Sens Consulting porte un intérêt particulier à ce que vos données personnelles soient utilisées dans les meilleures conditions de sécurité et de confidentialité. Ainsi, seules les données strictement nécessaires à la fourniture d'un service optimal sont collectées. En outre, nous garantissons la sécurité des données que nous transmettons à nos prestataires si besoin.

Conformément aux dispositions du Règlement général pour la protection des données (RGPD), les utilisateurs du site internet de Coachs et Sens Consulting, ainsi que les clients disposent d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de suppression et de récupération (portabilité) de vos données personnelles. Vous pouvez exercer à tout moment ces droits en

contactant notre Responsable de traitement KENZA SKALLI (coordonnées : 06 88 38 58 02 – à l'adresse postale de Coachs et Sens Consulting ou par mail : kenza.skalli@coaching-sens.fr).

Finalités des traitements

- Répondre à votre demande dans les meilleurs délais,
- Permettre le bon suivi de notre mission à vos côtés
- Promouvoir de façon directe des offres de service,
- Gérer la relation commerciale.

Vos données seront conservées pendant **cinq (5) ans** suivant le terme de la relation commerciale.

Les données comptables pourront être conservées pendant une durée de **dix (10) ans** conformément aux dispositions de l'article 123-22 du code de commerce.

Communication à des Destinataires

Ces données pourront, être communiquées par Coachs et Sens Consulting à des partenaires dans les limites nécessaires à l'exécution des finalités de traitement.

Vos Droits

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de vos données à caractère personnel, ainsi qu'un droit de limitation du traitement. Vous pouvez également vous opposer dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur, à ce que vos données à caractère personnel fassent l'objet d'un traitement. Vous pouvez aussi, à tout moment et sans frais, sans avoir à motiver votre demande, vous opposer à ce que vos données soient utilisées à des fins de prospection commerciale.

Article 19 : Procédure de recueil des réclamations

Définition (Guide RNCQ Ministère du Travail – Indicateur 31)

- « Une réclamation consiste en une action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit ».
- 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 Coachs Et Sens Consulting, sont concernées.
- La présente procédure s'applique à l'ensemble des parties prenantes aux dites actions de formation professionnelle (prospects, clients, commanditaires, stagiaires, financeurs de l'OF Coachs Et Sens Consulting, prescripteurs, sous-traitants, institutions ayant un lien direct dans le processus les dites actions).

Grands principes

- Si une « partie prenante » manifeste d'une quelconque façon un mécontentement, de manière verbale ou écrite, cette « partie prenante » est invitée à formaliser son mécontentement au moyen du formulaire adéquat. Ce formulaire

est disponible sur demande directement par mail à Coachs and Sens Consulting, en indiquant « RECLAMATION » dans l'objet du mail, **contact@coaching-sens.fr** ou par voie postale : **8, clos des frênes 17220 CLAVETTE.**

- 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 au moyen du formulaire de réclamation dans sa version en vigueur à la date de la réclamation ;
- Traiter la réclamation dans les délais ;
- Veiller à la satisfaction du client en conséquence ;
- Mettre en place des actions correctives ;
- Établir et suivre des indicateurs liés aux réclamations des clients, pour améliorer les dispositifs.

Enregistrement et traitement de la réclamation :

- Chaque réclamation est consignée dans un Registre des Réclamations. (fichier Excel). Dans le cas où la réclamation serait jugée incomplète, une demande d'informations complémentaires sera adressée au « Réclamant » avant inscription au Registre des Réclamations.
- Chaque réclamation fera en outre l'objet d'un dossier distinct dans lequel seront repris les éléments suivants :
 - La réclamation écrite du client sur le formulaire de réclamation en vigueur ;
 - Les actions et les solutions apportées à cette réclamation, avec toutes pièces justificatives utiles ;
 - Une copie de la réponse apportée au « Réclamant ».
- La réclamation est conservée et archivée dans le Classeur des Réclamations pendant une durée de 7 (sept) ans à compter de la date de clôture du dossier ou de la cessation de la relation avec la « partie prenante », en conformité avec le RGPD.

Contrôle interne :

Coachs Et Sens Consulting établit un rapport annuel sur la conformité et le contrôle interne des réclamations et de leur traitement.

Document mis à jour le 09 juillet 2020