



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES PRESTATIONS

Article 1. - OBJET

Le présent document, ci-après « Conditions Générales de Ventes », s'applique à toutes les offres de formation proposées ou effectuées par la société Sentinelles et faisant l'objet d'une commande de la part du Client, à savoir du coaching et/ ou formations en présentiellelles.

La commande est réputée ferme et définitive lorsque le Client renvoie, par tout moyen, une demande d'intervention pour un coaching et/ou une formation, (transmission électronique, courrier). Pour chaque action de formation, le Client reçoit deux exemplaires de la convention de formation dont un exemplaire nous est impérativement retourné signer et revêtu du cachet commercial du Client.

Le fait de passer commande implique adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGV et à leur annexe, le Client se portant fort de leur respect par l'ensemble de ses salariés, préposés et agents. Le Client reconnaît à cet effet que, préalablement à la signature du bon de commande, il a bénéficié des informations et conseils suffisants par la société Sentinelles, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'offre de services à ses besoins.

La Société Sentinelles se réserve le droit de réviser les présentes conditions générales à tout moment, les nouvelles conditions s'appliquant à toute nouvelle commande, quelle que soit l'antériorité des relations entre la société Sentinelles et le Client.

Article 2 - Inscription

L'inscription doit se faire sous forme d'un bon de commande à adresser par email, par fax ou par courrier au site de coaching/formation concerné ou à votre interlocuteur commercial ou sur notre site www.sentinelles-coaching.com

Le bon de commande doit comporter les mentions suivantes :

- Coordonnées de votre société, de la personne en charge du dossier et adresse de facturation si différente,
- Adresse e-mail ou adresse postale complète de convocation du Client et/ou Stagiaire si elle est différente de l'adresse principale,
- Nom et prénom du ou des stagiaires,
- Intitulé du stage ou référence Sentinelles,
- Dates du stage,
- Lieu du stage,
- Montant de la commande,
- En cas de financement par un Organisme Paritaire Collecteur Agréé (OPCA), la notification de son nom, numéro d'adhérent et numéro de dossier.

L'accord de l'OPCA devra nous être transmis avant le premier jour de la formation, à défaut le client sera facturé de l'intégralité du coût du stage.

Article 3 - Convocation

Dès réception du bon de commande, l'inscription est enregistrée. Une convocation est adressée systématiquement aux Clients et/ou Stagiaires inscrits.

La convocation est envoyée par e-mail au Client et/ou Stagiaire. À défaut d'e-mail valide, elle est transmise à la personne en contact avec notre service commercial.

Article 4. - TARIF

Le prix est indiqué sur chaque fiche de formation. Les tarifs sont également consultables sur le site internet de la Société et sur le catalogue des actions de l'année en cours.

L'inscription est effectuée au nom du Client figurant sur le bon de commande et payant le montant de l'action.

Tous les prix sont indiqués en euros, HORS TAXES. Toute action ou tout cycle commencé est dû en totalité à titre d'indemnité, même si le participant ne s'est pas présenté. Nos tarifs sont forfaitaires. Dans le cas d'un coaching et/ou une formation présentiellel, ou comportant une partie présentiellel.



Article 5. - RÈGLEMENT

- ♦ Pour les actions égale ou inférieure à 600,00 euros, le règlement de l'intégralité du prix de la formation est à effectuer à réception de la facture, par virement sauf autres dispositions particulières.
- ♦ Pour les actions supérieures à 600,00 euros, un escompte de 30 % est à réglé à la signature du devis, le reste à réception de la facture, par virement sauf autres dispositions particulières

Tout paiement postérieur aux dates d'échéance figurant sur les factures de la Société Sentinelles donnera lieu à l'application de pénalités de retard égales à 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur et à une indemnité forfaitaire de 40 € conformément à l'article D441-5 du Code de commerce. Elles sont exigibles sans qu'il soit besoin de mise en demeure.

La Société Sentinelles se réserve le droit :

- ♦ D'exclure de tout(e) coaching et formation présentielle et ce à tout moment, tout participant dont le comportement gênerait le bon déroulement de la formation et/ou manquerait gravement aux présentes CGV.
- ♦ De refuser toute inscription de la part d'un Client pour motif légitime et non discriminatoire, et notamment de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

Article 6. - ANNULATIONS / REMPLACEMENTS / REPORTS

Formulées par écrit :

L'annulation de coaching et/ou de formations présentielles donne lieu à un avoir intégral si elle est reçue au plus tard quinze jours avant le début de l'action. Passé ce délai, le montant de la participation retenu sera de 30 % si l'annulation est reçue 10 jours inclus avant le début de l'action, 50 % si elle est reçue moins de 10 jours avant le début de la formation ou 100 % en cas de réception par la Société Sentinelles de l'annulation moins de trois jours avant le jour J, à titre d'indemnité forfaitaire. Cependant, si concomitamment à son annulation, le participant se réinscrit à une formation programmée la même année que celle initialement prévue, aucune indemnité forfaitaire ne sera retenue, à moins qu'il annule cette nouvelle participation et ce, quelle que soit la date d'annulation.

Seules les annulations pour cause réelles et sérieuses pouvant être justifiées (accident, hospitalisation, maladie, décès d'un proche, etc.) ne pourront donner lieu à aucune indemnisation, cette disposition et valable aussi bien pour le client (ou ses participants) que pour les intervenants de la société Sentinelles. Pour les formations présentielles, les remplacements de participants sont admis à tout moment, sans frais, sur communication écrite des noms et coordonnées des remplaçants.

Pour les sessions à la carte, en cas d'annulation par le Client, les indemnités dues par ce dernier à la Société Sentinelles seront celles détaillées ci-dessus. En revanche, le Client pourra, au choix, dans les 6 mois suivant l'annulation :

Créer une nouvelle session aux conditions d'ouverture du programme « Sessions de formation à la carte ». Si le nombre de participants à une formation est jugé insuffisant pour des raisons pédagogiques, la Société Sentinelles se réserve le droit d'annuler cette action au plus tard une semaine avant la date prévue. Les frais d'inscription préalablement réglés seront alors entièrement remboursés ou, à votre convenance, un avoir sera émis.

La Société Sentinelles se réserve le droit de reporter l'action, de modifier le lieu de son déroulement, le contenu de son programme ou les animateurs, tout en respectant la même qualité pédagogique du stage initial si des circonstances indépendantes de sa volonté l'y obligent.

Article 7. - RESPONSABILITÉ - INDÉMNITÉS

La responsabilité de la Société Sentinelles envers le Client est limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le Client et est en tout état de cause limitée au montant payé par le Client au titre de la prestation fournie.

En aucun cas, la responsabilité de la Société Sentinelles ne pourrait être engagée au titre de dommages indirects tels que pertes de données, de fichiers, perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner ou atteinte à l'image et à la réputation. Dans tous les cas, la responsabilité de la Société Sentinelles est exclue en cas de force majeure.



Article 8. - COMMUNICATION

Le Client accepte d'être cité par la Société Sentinelles comme Client de l'offre de services dans le cadre de son activité commerciale, aux frais de la Société Sentinelles.

À cet effet et sous réserve du respect des dispositions de l'article 6 ci-dessus, la Société Sentinelles peut mentionner le nom du Client, ainsi qu'une description objective de la nature des prestations, dans les listes de ses références dans le but d'une communication externe comme interne.

Article 9 - Supports de cours

L'utilisation des documents remis lors des cours est soumise aux Articles 40 et 41 de la Loi du 11 mars 1957 : « Toute présentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayant cause est illicite ». L'Article 41 de la même Loi n'autorise que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et « les analyses et courtes citations, sous réserve que soient indiqués clairement le nom de l'auteur et la source ». Toute représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, ne respectant pas la législation en vigueur constituerait une contrefaçon sanctionnée par les Articles 425 et 429 du Code Pénal.

Article 10 – Non-sollicitation

Le Client et/ou le Stagiaire s'engage à ne pas solliciter et/ou recruter le coach/formateur réalisant la prestation ou toute autre personne de Sentinelles avec qui il aurait été en contact à l'occasion de son coaching ou de sa formation. Cet engagement est valable pendant les 12 mois qui suivent la fin de la formation. Il s'applique au personnel salarié de Sentinelles ainsi qu'aux coaches/formateurs vacataires, auto-entrepreneur, indépendants, contractuels.

Article 11. - CONTESTATION ET LITIGES

Toute contestation qui n'aurait pas été réglée à l'amiable sera soumise à la loi française et portée devant le Tribunal de Commerce de Metz.

Article 12. - INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Conformément à l'article 6 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, la Société Sentinelles met en œuvre un traitement de données à caractère personnel ayant pour finalité la gestion des inscriptions. Les informations qui vous sont demandées sont nécessaires au traitement de votre inscription et sont destinées aux services de la société Sentinelles. Vous pouvez accéder à ces informations et en demander la rectification auprès de la société Sentinelles, via une demande en ligne (sentinellescoaching@gmail.com) ou par courrier à : Sentinelles Coaching – Camping du Lac Vert – 57930 MITTERSHEIM – France en indiquant vos nom, prénom et adresse.

Nos adresses ne peuvent faire l'objet d'un échange, d'une cession ou d'une location à d'autres Société à des fins de prospection commerciale.

Article 13. - Sécurité et confidentialité des données personnelles

- ♦ Sentinelles ne traite techniquement les données du CLIENT que pour rendre le Service, à l'exclusion de tout autre usage, au profit de Sentinelles ou de tiers. Conformément à la RGPD, les données personnelles sont stockées et traitées par Sentinelles sur des serveurs situés exclusivement sur le territoire de l'Union Européenne et ne font l'objet d'aucun transfert hors de l'Union Européenne.
- ♦ Sentinelles s'engage à assurer la sécurité et la protection de la confidentialité des données personnelles du CLIENT afin notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés. Sentinelles s'engage à assurer, et à faire respecter par tout prestataire technique chargé de la mise en œuvre du Service, notamment la Plateforme agissant en sous-traitance de Sentinelles, la plus stricte confidentialité et la plus stricte sécurité dans le processus de traitement, de stockage et de sauvegarde des données personnelles du CLIENT, conformément aux règles de l'art, dans le strict respect de la GDPR et conformément aux dispositions du Contrat.
- ♦ Conformément à l'art.33.2 du Règlement UE 2016/679, Sentinelles s'engage à informer le CLIENT sans délai de toute « violation » de données personnelles (accès non autorisé, copie non autorisée, corruption des fichiers de données personnelles, etc.) dont il aurait connaissance, à charge pour le CLIENT d'en informer (i) l'autorité de contrôle dont il dépend, et (ii) quand cette violation « est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés », les personnes concernées.



Article 14. - Audit à la demande du CLIENT

Le CLIENT pourra, s'il le souhaite, réaliser un audit, à ses frais, directement ou par l'intermédiaire de tout prestataire externe indépendant, non concurrent direct de Sentinelles, afin de s'assurer du respect de ses obligations par Sentinelles. L'auditeur devra signer au préalable avec Sentinelles un engagement de confidentialité.

- ♦ Le CLIENT communiquera préalablement à Sentinelles, dans un délai minimum de 15 jours ouvrables, toute demande d'audit, la date de l'audit ainsi que le nom et les références des personnes en charge de l'audit. Sentinelles ne pourra refuser sans motif légitime les personnes désignées pour réaliser l'audit.
- ♦ Sentinelles collaborera de bonne foi avec l'auditeur et lui communiquera toutes les informations, documents ou explications nécessaires à la réalisation de l'audit et lui permettra d'accéder aux parties appropriées du Logiciel et des données du CLIENT. Les connexions logiques pour accéder aux données du CLIENT seront réalisées par Sentinelles à la demande de l'auditeur.
- ♦ Le droit d'accès et d'audit relatif à la Plateforme ne seront possibles qu'avec l'accord et aux conditions tarifaires de la Plateforme. Les procédures d'accès à la Plateforme seront communiquées par Sentinelles au CLIENT qui s'engage à les respecter strictement.
- ♦ Le temps passé par Sentinelles, ainsi que le temps machine pour les besoins de l'audit, sera à la charge DU CLIENT. Le temps passé, ainsi que l'ensemble des frais occasionnés à Sentinelles du fait de cet audit, seront facturés au CLIENT au temps passés et selon le profil de chaque intervenant de Sentinelles, au tarif de Sentinelles en vigueur à la date de réalisation de l'audit.
- ♦ Une copie intégrale du rapport d'audit sera adressée gratuitement par les auditeurs à Sentinelles, de sorte que Sentinelles puisse formuler au CLIENT ses observations ou remarques éventuelles par écrit. Le rapport d'audit est confidentiel.

Article 15. - Contrôle par l'administration fiscale

- ♦ Dans le cadre des éventuelles obligations légales et réglementaires pesant en France sur le CLIENT en termes de sauvegarde, d'archivage et de restitution des données prévues notamment par le Code Général des Impôts (CGI) et le Livre des procédures fiscales (LPF), Sentinelles s'engage de permettre la mise à disposition au CLIENT, de l'ensemble des éléments qui pourront être demandés au CLIENT par l'administration, et qui seraient en sa possession du fait de la prestation du Service, en vue de permettre au CLIENT de répondre aux demandes et/ou contrôles de l'administration, notamment les livres, registres, documents ou pièces sur lesquels peuvent s'exercer les droits de communication, d'enquête et de contrôle de l'administration, ainsi que les données élémentaires, les traitements et la documentation de Sentinelles relatifs au Logiciel ou au Service.
- ♦ Sentinelles s'engage, à la demande écrite du CLIENT, à :
- ♦ Assister le CLIENT (à l'exception de toute assistance juridique) pour répondre à toute demande d'information de l'administration concernant le Logiciel ou le Service, - assister le CLIENT pour fournir l'identification, la localisation, la disponibilité et la lisibilité d'une copie de sauvegardes des données du CLIENT demandée par l'administration, - coopérer pleinement pour faciliter l'accès au CLIENT et à l'administration aux données du CLIENT traitées par le Service.
- ♦ Sentinelles s'engage à ne fournir à l'administration les données du CLIENT qu'après information ou accord préalable et écrit du CLIENT, sauf obligation légale en sens contraire qui s'imposerait à Sentinelles.
- ♦ Sentinelles traitera toute demande d'assistance du CLIENT, sous contrat d'assistance, à ce titre, dans la limite maximale d'une demi-journée de travail par an, toute prestation, hors contrat et au-delà de cette durée étant facturée au CLIENT au temps passé et selon le taux horaire de Sentinelles en fonction de la qualité de ses collaborateurs intervenants.