

PRESTATIONS DE COACHING[®]

REFLECTIN se réserve la possibilité de modifier ou de mettre à jour ses conditions générales de vente à tout moment. Les CGV (conditions générales de vente) applicables au jour de la commande sont consultables sur le site internet www.reflectin.fr.

ARTICLE 1- PRESENTATION

REFLECTIN - SARL au capital de 1.000 € - siège social : 4 rue Hélène Boucher 31700 CORNEBARRIEU (France)- SIRET 910 717 834 00014 - R.C.S. Toulouse B 910 717 834 - NAF 7022Z - est une société de services française, et un organisme de formation professionnelle agréé (déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 76311277631 auprès du Préfet de la Région Occitanie).

REFLECTIN est une entreprise centrée sur la transformation et le développement de l'efficacité de la performance durable et mesurable de dirigeants, de managers, d'équipes et d'entreprises.

Pour servir cet objectif, Reflectin fournit des prestations de services de type coaching professionnel, formations, conférences et conseil en management.

Les présentes CGV de prestations de coaching professionnel, constituent l'accord régissant pendant sa durée, les relations entre REFLECTIN et ses clients dans le cadre de la vente des prestations de coaching.

A défaut de contrat conclu entre REFLECTIN et son client, les prestations effectuées sont soumises aux CGV décrites ci-après. Toute commande passée ainsi que tout contrat conclu avec REFLECTIN impliquent l'adhésion pleine et entière et sans réserve du client à ces CGV. Le fait que REFLECTIN ne mette pas en oeuvre l'une ou l'autre clause établie en sa faveur dans les présentes conditions, ne peut être interprété comme une renonciation de sa part à s'en prévaloir.

ARTICLE 2- OBJET DES PRESTATIONS PROPOSÉES

Le coaching professionnel se définit comme un accompagnement suivi pendant une période déterminée dont l'objet est de permettre à un client individuel ou collectif d'obtenir des résultats concrets et mesurables dans des domaines personnels ou professionnels. A travers le processus de coaching, le client précise son projet ou ses ambitions, détermine et réunit ses moyens, améliore ses performances et atteint ses objectifs.

C'est ainsi qu'avec REFLECTIN, l'efficacité, la performance, l'atteinte de résultats mesurables se réalisent grâce à l'application ou à la combinaison de ces axes de coaching :

- **Coaching individuel** qui s'adresse aux dirigeants, aux managers, aux leaders, aux indépendants, aux salariés, aux sportifs et à toute personne portant un projet personnel, semi professionnel ou professionnel.
- **Coaching d'équipe** qui s'adresse aux comités de direction, aux équipes dirigeantes, aux équipes d'ingénieurs, de production, administratives, commerciales, de marketing, de télémarketing, etc. au sein d'entreprises et organisations et autres institutions privées ou publiques.
- **Coaching d'organisation** qui s'adresse à un grand groupe de plusieurs niveaux de hiérarchie et permet à l'organisation de prendre conscience d'elle-même, de sa complexité afin d'accroître sa responsabilité, son autonomie et ses résultats.
- **Coaching de transition** qui s'adresse aux équipes ou individus qui vivent une rupture tel une fusion, une acquisition, la transition ou transmission entre deux dirigeants, une fermeture, ouverture de site ou un déménagement géographique, etc.

- **Coaching de médiation** en cas de gestion de crise, de résolution de conflit, de grève et d'autres formes d'urgences..
- **Coaching de transformation** qui s'adresse aux entreprises en changement culturel ou en besoin de changement culturel et qui veulent obtenir des résultats mesurables rapidement.

ARTICLE 3- OBJECTIF DU COACHING

La réussite d'une démarche de coaching passe aussi par la définition claire de ses objectifs. Il est donc important de les définir dès les premiers entretiens.

Ces objectifs ainsi que les indicateurs de mesure de résultats sont à définir conjointement avec la personne ou l'équipe concernée et les autres acteurs pertinents dans l'environnement de réussite, au besoin en incluant le responsable hiérarchique et la direction des ressources humaines. Ces objectifs peuvent être évolutifs au cours du travail d'émergence réalisé en coaching et nécessitent souvent adaptation et actualisation tout au long de la démarche.

Vous trouverez ci-après des exemples d'objectifs et d'indicateurs de mesure des résultats développés par nos clients:

- Mettre en place une délégation réussie afin de se concentrer sur les missions fondamentales et développer de nouveaux produits, de nouveaux marchés.
- Etre accepté et reconnu en tant que leader par ses collaborateurs. L'ambiance, le travail en équipe ainsi que des actions orientées clients en seront les indicateurs.
- Concilier les obligations professionnelles et satisfactions personnelles
- Exercer ses responsabilités avec plus d'efficacité en combinant une alchimie de fermeté, d'empathie et de délégation.
- Diminuer le turn-over, la casse, les pertes...
- Améliorer sa communication à travers l'amélioration des feedbacks aux équipes
- Réorienter sa carrière
- Identifier ses enjeux et rendre performante son équipe dans les premiers mois de la prise en main d'un nouveau poste à forts enjeux professionnels et personnels.
- Doubler le Chiffre d'Affaires dans l'année
- Obtenir des réunions de travail efficaces et performantes où les prises de décisions sont claires et mises en application
- Transformer une rupture en une véritable opportunité qui décuple l'engagement et la motivation.
- Donner à son entreprise une orientation pertinente, choisir ses alliés et définir les structures ad hoc
- Etc.

ARTICLE 4- MÉTHODES POUR ATTEINDRE L'OBJECTIF

Le coaching se réalise par module de coaching équivalent de trois à cinq jours d'intervention. Selon l'urgence de l'accompagnement le type de coaching et le type d'objectifs, un module peut se réaliser entre deux et douze mois ; au-delà, il est nécessaire de revoir les objectifs.

Puisqu'une démarche de coaching est une prestation qui se réalise dans l'émergence, un module de coaching suit votre rythme et, au besoin, peut se pratiquer sous plusieurs formes :

- En face-à-face
- Au téléphone
- Par demi-journée
- Par journée entière

- Par séance à l'heure
- En différé dans un lieu extérieur de l'entreprise
- En direct sur le lieu de travail pendant les réunions, en clientèle, en entretien.

Une journée de coaching est de sept heures, et quelle que soit la forme (au téléphone, en face-à-face, en différé, en direct). Par conséquent, un module de cinq jours correspond à vingt et une heures. Toute heure commencée est due et se cumule dans un temps équivalent à la journée.

Par son approche systémique, et quel que soit le type d'accompagnement prévu dans l'objet du contrat, le coaching se réalise avec l'implication des acteurs pertinents au sein du système environnant du client individuel ou de l'équipe concernée. Tout au long du parcours, ces acteurs pertinents peuvent être appelés à contribuer directement ou indirectement à l'atteinte des objectifs.

Le module de coaching peut comprendre différentes phases :

Une phase d'engagement, qui permet de définir les acteurs pertinents, les objectifs à atteindre ainsi que les indicateurs de mesure de résultats. Cette phase se réalise par des premiers entretiens avec les acteurs pertinents et avec le client individuel ou collectif pour qualifier précisément les objectifs à atteindre et leurs indicateurs de mesures. Cette phase peut être conclue par un entretien collectif avec la totalité des acteurs afin de valider l'objectif à atteindre et les indicateurs de mesure des résultats.

Une phase d'autodiagnostic, réalisée avec et par le client individuel ou collectif concerné par le coaching. A partir d'un questionnaire, cette phase d'une journée complète permet au client individuel de déterminer son profil personnel, et à l'équipe de préciser son profil collectif, sa culture. Ce diagnostic fait l'inventaire des zones de potentiel à développer comme les points forts sur lesquels se reposer. Durant cette journée, le client, individuel et collectif, pose les bases de son potentiel d'avenir et précise ses objectifs et ambitions. Selon les situations, cette journée de diagnostic peut avoir lieu dès le démarrage ou plus tard, au cours de la démarche de coaching.

Une phase de réalisation, de soutien et de suivi de l'action, qui permet au client individuel ou équipe d'être dans la décision et la mise en œuvre. Ici, il met en œuvre son processus d'évolution voire de transformation. Durant cette phase, le coach accompagne le développement durable de l'autonomie du client individuel ou de transformation culturelle collective. À ce stade, l'effet systémique devient particulièrement palpable, grâce à l'accompagnement personnalisé du coach.

Pour s'adapter au mieux aux besoins et aux rythmes de l'équipe, cette phase peut être organisée de plusieurs manières, offrant une flexibilité maximale :

- **Deux jours consécutifs** : Une immersion totale pour un travail intensif et continu.
- **Une journée complète, suivie de deux demi-journées dans le mois suivant** : Cette organisation permet une immersion initiale intensive, suivie de sessions plus courtes espacées dans le temps. Cela offre une période de réflexion et d'application pratique entre les sessions, facilitant ainsi l'intégration progressive des apprentissages.
- **Quatre demi-journées réparties sur un mois** : Idéal pour maintenir une dynamique régulière tout en intégrant les apprentissages au quotidien.
- **Deux journées en l'espace de 15 jours** : Offre un compromis entre immersion profonde et temps de traitement individuel.

La phase de supervision des réunions et des moments de mesure de l'avancement vers l'objectif, souvent en milieu et en fin de module. Un ou plusieurs entretiens avec le client individuel ou collectif et les acteurs pertinents sont réalisés afin d'évaluer la progression par rapport à l'objectif fixé et afin de procéder à son éventuel ajustement (d'où l'importance des indicateurs de mesure).

La phase de clôture du module de coaching systémique d'équipe, également appelé Processus Systémique Breakthrough :

L'objectif principal de tout coaching est de permettre au client d'atteindre une autonomie totale. Cette phase intervient généralement entre 4 mois et 9 mois voire 1 an après la première intervention de coaching systémique. L'autonomie d'une équipe se manifeste par sa capacité individuelle et collective à se réinventer un avenir qualitativement et quantitativement plus performant. En d'autres termes, il s'agit de redéfinir de nouveaux objectifs avec pour ambition, en toute autonomie et avec une délégation totale, d'atteindre des résultats extraordinaires. Cette phase se déroule sur une journée complète et représente le processus systémique Breakthrough. Ce module éprouvé et efficace de coaching systémique d'équipe comprend l'équivalent de trois à cinq jours d'interventions répartis sur une période de 6 à 9 mois.

A l'issue de ce module de coaching de trois à cinq jours, vous pouvez décider de mettre en place un module de coaching de plusieurs jours par an, dit de suivi de l'action et de mesure de l'évolution.

Il peut être possible de ne pas réaliser l'intégralité du module de coaching systémique comme expliqué dans ce document. À la place, on peut opter pour des ateliers spécifiques tels que l'autodiagnostic systémique, la partie réalisation en réunion avec le processus de réunions déléguées, ou encore le processus systémique Breakthrough. Cependant, cette approche est moins efficace.

Il est important de préciser que, si entre la ou les séances de définition des objectifs et la première séance de coaching avec le client individuel ou collectif trois mois se sont écoulés, il sera alors nécessaire de procéder à une réévaluation voire redéfinition des objectifs et des indicateurs de mesure.

ARTICLE 5 - DEVIS ET COMMANDE

REFLECTIN intervient sur demande expresse du client. Un devis gratuit ou un contrat est réalisé pour toute prestation. Le devis adressé par REFLECTIN au client en deux exemplaires, précise :

- L'objet de la prestation
- Le prix de la prestation hors taxes
- Les modalités de règlement
- Le calendrier des opérations détaillant les actions et obligations du client et de REFLECTIN, ainsi que les délais de réalisation
- La durée de validité du devis
- L'adhésion du client aux CGV

Le client confirme sa commande qui devient alors ferme et définitive en adressant à REFLECTIN le devis ou le contrat comportant la mention manuscrite « Bon pour accord de commande », daté, signé et revêtu de son cachet commercial. La transmission du devis ou du contrat signés peut s'effectuer, à la convenance du client, soit par voie postale, soit par courriel. La commande ne sera validée qu'après renvoi du devis ou du contrat, accepté et signé, accompagné du règlement d'un acompte. A défaut de réception de l'accord du client et de l'acompte, ou bien à compter de la date d'expiration du devis, la proposition de devis est considérée comme nulle et non écrite et REFLECTIN se réserve le droit de ne pas livrer sa prestation.

La validation de la commande implique l'adhésion pleine et entière et sans réserve du client aux présentes CGV.

ARTICLE 6 - TARIF

Prestations

La tarification du module de coaching de cinq jours comprend les journées de préparation propre à REFLECTIN, ainsi que les phases citées ci-dessus. Les interventions peuvent se réaliser sous la forme de séances à l'heure, par demi-journée, par journée entière. Une journée comprend sept heures d'intervention, tout heure commencée est due.

Les prix des services sont détaillés dans les devis ou contrats, acceptés par le client. Ils sont exprimés en euros et soumis à la TVA. Les prix peuvent être déterminés forfaitairement ou bien résulter de l'application d'un prix horaire ou journalier à un nombre d'heures ou de jours.

Il est convenu entre les parties que le règlement par le client de l'intégralité des factures résultant des prestations servies vaut réception et acceptation définitive desdites prestations

Frais de déplacement

Pour les déplacements au-delà de cinquante kilomètres du siège de REFLECTIN, les frais de l'intervenant seront remboursés par le client (forfait kilométrique, frais de transport, frais de restauration et d'hébergement).

Frais annexes

Si une séance de coaching est réalisée dans un autre lieu qu'au sein de l'environnement du client, les frais de réservation de la salle et autres frais annexes seront à sa charge.

ARTICLE 7- MODALITES DE FACTURATION ET DE RÈGLEMENT

Les factures sont émises par REFLECTIN selon le calendrier défini au contrat. Les acomptes font systématiquement l'objet d'une facturation. Les factures sont payables à réception de facture. Le paiement s'effectue par chèque, ou par virement bancaire. Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.

Lors de la signature du devis ou du contrat, et si les conditions contractuelles prévoient le paiement d'un acompte à la commande, REFLECTIN émettra une facture d'acompte vers son client d'un montant de 30% du montant global hors taxes de la prestation prévue au contrat. REFLECTIN engagera les travaux inhérents à la prestation à compter de la date d'encaissement de cet acompte.

En fin de mois, une facture mensuelle payable à réception sera émise. Le non-respect de cet engagement sera considéré comme la fin de la mission.

Dans le cadre d'un module à l'heure, le paiement se réalise en fin de séance.

D'une manière générale, le coach ne pourra pas être tenu responsable pour tout entretien annulé à la demande du client. Les dépenses engagées pour un entretien annulé à la demande du client seront à la charge du client. L'indisponibilité du coach, qui ne peut être liée qu'à un cas de force majeure pour un entretien fixé à l'avance donnera lieu, si le client le demande, à son report. Un nouveau rendez-vous pourra alors être pris en accord avec le client.

Sauf commun accord, Reflectin facturera 25% de la prestation pour tout entretien annulé quarante-cinq jours avant l'intervention, 50% pour trente jours avant, 75% pour quinze jours avant et 100% pour 7 jours avant l'intervention.

ARTICLE 8 - RETARD DE PAIEMENT

Tout retard de paiement entraînera de plein droit :

- L'exigibilité immédiate de toute somme restant due ;
- Le calcul et le paiement d'une pénalité de retard, par application d'un taux d'intérêt équivalent au taux de

refinancement de la BCE majoré de 7 points. Conformément à l'article D441-5 du Code de Commerce, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40€ sera appliquée en cas de retard de paiement. Cette pénalité est calculée sur le montant hors taxes des sommes restant dues, et court à compter du jour suivant la date de règlement portée sur la facture, jusqu'à son paiement total, sans qu'aucun rappel ou mise en demeure préalable ne soient nécessaires. Le taux applicable est calculé prorata-temporis.

- Le droit pour REFLECTIN de suspendre l'exécution de la prestation en cours et de surseoir à toute nouvelle commande ou livraison.

ARTICLE 9- DURÉE – RÉSILIATION DU CONTRAT

La durée des prestations est celle définie dans le devis ou le contrat. Chaque partie se réserve la possibilité de résilier à tout moment le contrat en cas de non-respect par l'autre partie de l'une quelconque de ses obligations au titre du contrat et ce, sans préjudice de tous dommages et intérêts éventuels qui pourraient être réclamés à la partie défaillante.

En cas de rupture de la prestation, pour quelque motif que ce soit, un réajustement financier sera fait en fonction des journées réalisées non payées et de l'acompte versé. Quel que soit le motif de la rupture, si le client le demande, le coach interviendra pour réaliser une dernière séance de clôture afin d'éviter tout dommage à son client individuel ou collectif.

ARTICLE 10- CONFIDENTIALITE

Le coach de REFLECTIN s'engage également à la confidentialité quant aux informations relatives aux activités professionnelles du client dont il prendrait connaissance au cours de sa mission. Le client pour sa part s'engage à informer le coach de toute action pouvant influencer la bonne marche de la mission qui lui a été confiée.

ARTICLE 11 - RESPONSABILITE

Considérant l'objet des prestations réalisées, l'obligation du coach de REFLECTIN relève de la stricte obligation de moyen et non de résultat.

Le coach s'engage à réaliser ses prestations conformément aux règles de l'art de son métier.

ARTICLE 12 - ASSURANCES

REFLECTIN déclare avoir souscrit toutes les polices d'assurance nécessaires à la couverture de sa responsabilité civile professionnelle et responsabilité civile d'exploitation. Ces polices d'assurance couvrent l'ensemble des conséquences pécuniaires pouvant incomber à REFLECTIN en raison des dommages corporels, matériels et immatériels causés par son personnel au cours de l'exécution du contrat au client ou à des tiers.

ARTICLE 13 - PUBLICITE - COMMUNICATION

Sauf indication contraire mentionnée aux conditions particulières du devis ou contrat, REFLECTIN peut faire état de la référence du Client, étant entendu que celle-ci exclut toute information visée à l'article 10 des présentes CGV.

ARTICLE 14- LOI ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Le Contrat est soumis à la loi française. A défaut d'accord amiable, en cas de litige, compétence expresse est attribuée au Tribunal de Commerce du siège de REFLECTIN, nonobstant pluralité des défendeurs ou appel en garantie même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires, en référé ou par requête.

PRESTATIONS DE CONSEIL[®]

ARTICLE 1- PRESENTATION

Les présentes CGV de prestations de services, constituent l'accord régissant pendant sa durée, les relations entre REFLECTIN et ses clients dans le cadre de la vente des prestations de services.

A défaut de contrat conclu entre REFLECTIN et son client, les prestations effectuées sont soumises aux CGV décrites ci-après.

Toute commande passée ainsi que tout contrat conclu avec REFLECTIN impliquent l'adhésion pleine et entière et sans réserve du client à ces CGV. Le fait que REFLECTIN ne mette pas en œuvre l'une ou l'autre clause établie en sa faveur dans les présentes conditions, ne peut être interprété comme une renonciation de sa part à s'en prévaloir.

ARTICLE 2- OBJET DES PRESTATIONS

REFLECTIN accompagne les entreprises en France dans le cadre de leur développement, et ce dans les domaines suivants :

- Stratégie d'entreprise
- Structuration de gouvernance
- Accompagnement de dirigeants et managers en poste ou en devenir.

A ce titre, REFLECTIN est amenée à produire pour le compte de ses clients des études, des diagnostics et analyses conduisant à la réalisation et la remise de documents confidentiels tels que (liste non exhaustive) :

- Diagnostic stratégique
- Schéma de gouvernance
- Document de procédures
- Analyse des pratiques managériales
- Rapport de préconisations
- Etc.

Ces documents sont systématiquement destinés au client donneur d'ordre. Sur demande expresse du client, ces documents peuvent être également adressés à des tiers dûment habilités par le client. Dans ce cas, la remise du document concerné est conditionnée par la signature du tiers destinataire d'un engagement de confidentialité.

Ces différentes prestations de services peuvent selon les cas, soit s'inscrire dans le prolongement d'actions de formation servies au client par REFLECTIN, soit être indépendantes de toute autre prestation.

ARTICLE 3- DEVIS ET COMMANDE

REFLECTIN intervient sur demande expresse du client. Un devis gratuit ou un contrat est réalisé pour toute prestation. Le devis adressé au client en deux exemplaires, précise :

- L'objet de la prestation
- Le prix de la prestation hors taxes
- Les modalités de règlement
- Le calendrier des opérations détaillant les actions et obligations du client et de REFLECTIN, ainsi que les délais de réalisation
- La durée de validité du devis
- L'adhésion du client aux CGV

Le client confirme sa commande qui devient alors ferme et définitive en adressant à REFLECTIN le devis ou le contrat comportant la mention manuscrite « Bon pour accord de commande », daté, signé et revêtu de son cachet commercial. La transmission du devis ou du contrat signés peut s'effectuer, à la convenance du client, soit par voie postale, soit par courriel. La commande ne sera validée qu'après renvoi du devis ou du contrat, accepté et signé, accompagné du règlement d'un acompte. A défaut de réception de l'accord du client et de l'acompte, ou bien à compter de la date d'expiration du devis, la proposition de devis est considérée comme nulle et non écrite et REFLECTIN se réserve le droit de ne pas livrer sa prestation. La validation de la commande implique l'adhésion pleine et entière et sans réserve du client aux présentes CGV.

ARTICLE 4- PRIX

Les prix des services sont ceux détaillés dans les devis ou contrats, acceptés par le client. Ils sont exprimés en euros et soumis à la TVA. Les prix peuvent être déterminés forfaitairement ou bien résulter de l'application d'un prix horaire ou journalier à un nombre d'heures ou de jours. Il est convenu entre les parties que le règlement par le client de l'intégralité des factures résultant des prestations servies vaut réception et acceptation définitive desdites prestations.

ARTICLE 5- MODALITES DE FACTURATION ET DE RÈGLEMENT

Les factures sont émises par REFLECTIN selon le calendrier défini au contrat. Les acomptes sont systématiquement l'objet d'une facturation. Les factures sont payables à réception de facture. Le paiement s'effectue par chèque, ou par virement bancaire. Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.

Lors de la signature du devis ou du contrat, et si les conditions contractuelles prévoient le paiement d'un acompte à la commande, REFLECTIN émettra une facture d'acompte vers son client d'un montant de 30% du montant global hors taxes de la prestation prévue au contrat. REFLECTIN engagera les travaux inhérents à la prestation à compter de la date d'encaissement de cet acompte.

ARTICLE 6- RETARD DE PAIEMENT

Tout retard de paiement entraînera de plein droit : L'exigibilité immédiate de toute somme restant due ; Le calcul et le paiement d'une pénalité de retard, par application d'un taux d'intérêt équivalent au taux de refinancement de la BCE majoré de 7 points. Conformément à l'article D441-5 du Code du Commerce, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40€ sera appliquée en cas de retard de paiement. Cette pénalité est calculée sur le montant hors taxes des sommes restant dues, et court à compter du jour suivant la date de règlement portée sur la facture, jusqu'à son paiement total, sans qu'aucun rappel ou mise en demeure préalable ne soient nécessaires. Le taux applicable est calculé prorata-temporis.

Le droit pour REFLECTIN de suspendre l'exécution de la prestation en cours et de surseoir à toute nouvelle commande ou livraison.

ARTICLE 7- DUREE – RESILIATION DU CONTRAT DE PRESTATIONS

La durée des prestations est celle définie dans le devis ou le contrat. Chaque partie se réserve la possibilité de résilier à tout moment le contrat en cas de non-respect par l'autre partie de l'une quelconque de ses obligations au titre du contrat et ce, sans préjudice de tous dommages et intérêts éventuels qui pourraient être réclamés à la partie défaillante.

Le contrat prendra fin, à cet effet, dix jours ouvrés après l'envoi par la partie requérante d'une lettre recommandée avec avis de réception stipulant le motif de la résiliation, sous réserve que l'autre partie n'ait pas, dans cette période de dix jours ouvrés, remédié à la situation.

En cas d'incapacité ou d'impossibilité d'y remédier dans le délai mentionné ci-dessus, la partie requérante sera fondée à résilier le Contrat immédiatement.

Chacune des parties pourra résilier immédiatement le contrat de plein droit, dans les cas suivants :

- cessation d'activité de l'une des parties,
- cessation des paiements,
- redressement ou liquidation judiciaire

Dans ce cas, la résiliation sera effective après l'envoi d'une mise en demeure au mandataire judiciaire demeurée sans réponse pendant plus d'un mois.

En cas d'arrivée au terme ou à la résiliation du contrat :

Le contrat de prestation de service cessera automatiquement à la date correspondante.

REFLECTIN sera dégagée de ses obligations relatives à l'objet du contrat à la date de sa résiliation ou de son expiration.

REFLECTIN s'engage à restituer au client au plus tard dans les trente jours ouvrés qui suivent la résiliation ou l'expiration du contrat, l'ensemble des documents ou informations qu'il lui aurait remis.

En cas de résiliation de l'accord par le client, seront dues par le client les sommes correspondant aux prestations réalisées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation et non encore payées.

ARTICLE 8- FORCE MAJEURE

Aucune partie ne pourra être considérée défaillante dans l'exécution de ses obligations et voir sa responsabilité engagée, si et seulement si cette obligation est affectée, temporairement ou définitivement, par un événement ou une cause de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code civil, indépendant de sa volonté et qui échappe à son contrôle, tels que notamment, à titre indicatif et non exhaustif : catastrophes naturelles, restrictions gouvernementales, troubles sociaux et émeutes, guerres, malveillance, sinistres dans les locaux de REFLECTIN, interruptions de service de fourniture d'électricité supérieure à deux jours, défaillance du matériel informatique, absence de longue durée (accident ou maladie). Dans les cinq jours ouvrés de la survenance d'un tel événement, la partie défaillante pour cause de force majeure s'engage à le notifier à l'autre partie par lettre recommandée avec avis de réception et à en fournir la preuve.

La partie défaillante fera alors de bonne foi tous ses efforts afin d'éliminer au plus tôt les causes du retard et reprendra l'exécution de ses obligations contractuelles dès que la cause invoquée aura disparu. Néanmoins, si la cause de force majeure devait se prolonger au-delà d'un délai de quinze jours ouvrés à compter de la date de réception de la notification du cas de force majeure, chaque partie aura la faculté de résilier le contrat, sans pouvoir se prévaloir de dommages et intérêts auprès de l'autre partie. La résiliation prendra effet à la date de réception par l'autre partie de la lettre de résiliation adressée par voie recommandée avec avis de réception. Dans le cas où le contrat est résilié par le client par invocation d'une cause de force majeure, le client devra verser à REFLECTIN toutes les sommes dues au titre de l'exécution du contrat et ce jusqu'à la date de résiliation.

ARTICLE 9- CONFIDENTIALITE

REFLECTIN s'engage à :

Respecter la plus stricte confidentialité concernant les informations fournies par le client sous toute forme et support que ce soit, et expressément désignées comme telles.

Ne divulguer à quiconque et sous quelque forme que ce soit, aucune information sur les travaux et prestations de services réalisés pour ses clients.

Restituer tout document fourni par le client à la clôture de la mission,

Signer un accord de confidentialité si le client le souhaite.

Ne seront pas considérées comme confidentielles les informations qui sont à la disposition du public.

Réciproquement, le Client s'engage à appliquer et à faire appliquer le secret sur les informations, documents, méthodes, programmes et autres éléments appartenant à REFLECTIN et dont il pourrait avoir connaissance du fait de la mission.

Les clauses du contrat signé entre les parties sont réputées confidentielles, et à ce titre ne peuvent être communiquées à des tiers non habilités.

ARTICLE 10- RESPONSABILITE

Considérant l'objet des prestations réalisées, l'obligation de REFLECTIN relève de la stricte obligation de moyen et non de résultat.

REFLECTIN s'engage à réaliser ses prestations conformément aux règles de l'art, aux termes et conditions de du devis ou contrat, ainsi que dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Chacune des parties est responsable envers l'autre de tout manquement aux obligations mises à sa charge. Le client s'engage à mettre à disposition de REFLECTIN dans les délais convenus, l'ensemble des informations et documents nécessaires à la bonne réalisation de la prestation ainsi qu'à la bonne compréhension des problématiques posées. La responsabilité de REFLECTIN ne pourra pas être engagée pour : une erreur engendrée par un manque d'information ou des informations erronées remises par le client, un retard occasionné par le client qui entraînerait l'impossibilité de respecter les délais convenus ou prescrits par la loi.

En cas de prononcé d'une condamnation à l'encontre de REFLECTIN, le montant des dommages et intérêts auxquels REFLECTIN pourrait être condamnée est expressément limité au montant n'excédant pas la moitié de la somme totale hors taxes, effectivement payée par le client pour le service fourni par REFLECTIN à la date de la réclamation par lettre recommandée avec avis de réception. En tout état de cause, le Client ne pourra mettre en jeu la responsabilité de REFLECTIN, du fait d'un manquement au titre du Contrat, que pendant un délai de six mois à compter de la découverte par le Client du manquement en cause.

ARTICLE 11- ASSURANCES

REFLECTIN déclare avoir souscrit toutes les polices d'assurance nécessaires à la couverture de sa responsabilité civile professionnelle et responsabilité civile d'exploitation. Ces polices d'assurance couvrent l'ensemble des conséquences pécuniaires pouvant incomber à REFLECTIN en raison des dommages corporels, matériels et immatériels causés par son personnel au cours de l'exécution du contrat au client ou à des tiers.

ARTICLE 12- NON SOLlicitation DE PERSONNEL

Chacune des parties s'interdit d'engager ou faire travailler directement ou indirectement un collaborateur de l'autre partie sans l'accord préalable et écrit de cette dernière. Cette interdiction s'appliquera pendant toute la durée d'exécution de la mission objet du devis ou contrat et l'année suivant la fin de la mission. Toute violation de cette interdiction entraînera de plein droit le paiement par la partie fautive à l'autre partie une indemnité égale à trois fois le montant du salaire annuel brut déterminé sur la base du dernier salaire mensuel, du collaborateur embauché dans ces conditions, ceci à titre de clause pénale et donc sans préjudice de tous dommages et intérêts justifiés.

ARTICLE 13- PUBLICITE - COMMUNICATION

Sauf indication contraire mentionnée aux conditions particulières du devis ou contrat, REFLECTIN peut faire état de la référence du Client, étant entendu que celle-ci exclut toute information visée à l'article 9 des présentes CGV.

ARTICLE 14- MAINTIEN DU CONTRAT

Si l'une quelconque des stipulations non essentielles du devis ou contrat est nulle au regard d'une règle de droit en vigueur, elle sera réputée non écrite sans entraîner la nullité du contrat. En cas de nullité d'une clause essentielle les parties la remplaceront par une clause aussi proche que possible de celle-ci.

ARTICLE 15- LOI ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Le Contrat est soumis à la loi française. A défaut d'accord amiable, en cas de litige, compétence expresse est attribuée au Tribunal de Commerce du siège de REFLECTIN, nonobstant pluralité des défendeurs ou appel en garantie même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires, en référé ou par requête.

PRESTATIONS DE FORMATION[®]

CADRE GENERAL

ARTICLE 1- PRESENTATION

REFLECTIN - SARL au capital de 1.000 € - siège social : 4 rue Hélène Boucher 31700 CORNEBARRIEU (France)- SIRET 910 717 834 00014 - R.C.S. Toulouse B 910 717 834 - NAF 7022Z - est une société de services française, et un organisme de formation professionnelle agréé (déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 76311277631 auprès du Préfet de la Région Occitanie). REFLECTIN dispense des formations en présentiel en mode inter et en intra entreprise.

ARTICLE 2- OBJET

Les présentes CGV s'appliquent à l'ensemble de l'offre formation relative à des commandes passées auprès de REFLECTIN par tout client professionnel (ci-après désigné « le Client »). Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGV. Toute condition contraire et notamment toute condition particulière opposée par le Client ne peut, sauf acceptation formelle par écrit de REFLECTIN, prévaloir sur les présentes CGV. Le Client s'engage au respect des présentes CGV par l'ensemble de ses salariés, préposés et agents. Le Client reconnaît également que, préalablement à toute commande, il a bénéficié des informations et conseils suffisants de la part de REFLECTIN, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'offre à ses besoins. Pour chaque action de formation, conformément aux articles L6353-1 et L6353-2 du Code du Travail, une convention est établie et adressée au client qui doit la retourner signée et revêtue du cachet professionnel.

ARTICLE 3- DISPOSITIONS FINANCIERES ET MODALITES DE REGLEMENT

Tous les prix sont exprimés en euros et hors taxes. Ils seront majorés de la TVA au taux en vigueur. Les éventuels taxes, droits de douane ou d'importation ainsi que les frais bancaires occasionnés par les règlements par virement seront à la charge du Client. Chaque contrat fait l'objet d'une proposition commerciale et financière préalable à la signature des conventions.

3-1 - Actions de formation présentes au catalogue
En contrepartie d'une action de formation de type catalogue, le Client s'engage à acquitter les frais suivants :

Frais de formation :
Coût unitaire HT en euros x _____ Nbre de stagiaire(s)
+ TVA au taux en vigueur
= TOTAL GENERAL TTC (prix France métropolitaine)

Elle devra être réglée à 30 jours nets date de facture par chèque ou virement bancaire. Aucun escompte ne sera accordé quelle que soit la date de règlement anticipé. Les intérêts de retard seront calculés sur la base du taux de refinancement de la BCE majoré de 7 points. Conformément à l'article D441-5 du Code du Commerce, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40€ sera appliquée en cas de retard de paiement.

3-2 - Actions de formation sur mesure

Toute formation sur-mesure fera l'objet d'une proposition commerciale et financière établie par REFLECTIN. Sauf disposition contraire dans la proposition, un acompte de 30% du coût total de la formation sera versé par le Client à la signature du contrat. Les frais de déplacement du (ou des) formateurs ainsi que les éventuels frais de location de salle, de documentation et de location de matériel courant

(vidéoprojecteur,...) tels que mentionnés sur la proposition commerciale seront facturés en sus.

3-3 – Règlement partiel ou intégral par un OPCA

En cas de prise en charge par l'OPCA dont dépend le Client, il appartient au Client d'effectuer la demande de prise en charge auprès de son OPCA avant le début de la formation. L'accord de financement doit être communiqué au moment de l'inscription. La part non prise en charge par l'OPCA sera facturée conformément à l'article 3-1. Si l'accord de prise en charge ne parvient pas à REFLECTIN au 1er jour de la formation, REFLECTIN facturera l'intégralité de la formation conformément à l'article 3-1 des présentes CGV, charge au Client d'obtenir le remboursement partiel ou intégral auprès de son OPCA.

ARTICLE 4- DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES

Les présentes CGV prennent effet à compter de la signature de la proposition commerciale.

ARTICLE 5- RESILIATION DE LA CONVENTION

5-1 - Résiliation par l'organisme de formation

Dans le cas où REFLECTIN serait amenée à annuler un stage pour lequel une convention a été signée, cette dernière serait considérée comme caduque. Le Client sera averti dans les meilleurs délais par e-mail. Les sommes éventuellement perçues lui seront intégralement remboursées.

En cas de report proposé sur une autre session, REFLECTIN s'engage à maintenir ses conditions tarifaires. En cas d'annulation de la formation sans report proposé entre 0 et 3 jours calendaires avant le début de celle-ci, REFLECTIN proposera une réduction de 15% en cas de réinscription sur un autre stage de durée équivalente ou inférieure. Entre 3 et 9 jours, la réduction proposée sera de 10% et en cas d'annulation entre 10 et 20 jours, la réduction proposée sera de 5%. Ces dispositions s'appliquent hors cas de force majeure.

5-2 - Résiliation par le Client

5-2-1 - Résiliation en cours de formation

Si à la suite de l'absentéisme ou de l'abandon de la formation par le stagiaire, le Client est amené à résilier la convention, REFLECTIN facturera la réalisation partielle de la formation sur la base du prix total initialement prévu, calculé au prorata temporis de la participation effective du stagiaire de la formation. La facture sera adressée au Client qui devra la régler en totalité quand bien même il aurait sollicité la prise en charge par son OPCA, charge à lui d'obtenir le remboursement partiel ou intégral auprès de son OPCA.

5-2-2 - Délais d'annulation et montant des débits des formations

La clause de dédit s'appliquera 20 jours avant le début de la formation. Entre 10 et 20 jours calendaires avant le début de la formation, ces frais représenteront 30% du prix de vente du stage, entre 3 et 9 jours ces frais représenteront 50% du prix de vente du stage et à moins de 3 jours, 100% du prix de vente du stage.

ARTICLE 6- DIFFERENDS EVENTUELS

Si une contestation ou un différend n'a pu être réglé à l'amiable, les tribunaux du siège social de REFLECTIN sont seuls compétents.

ARTICLE 7 - PROPRIETE INTELLECTUELLE

Les supports de formation et documentations remis par REFLECTIN relèvent de la propriété intellectuelle de REFLECTIN et ne peuvent en aucun cas faire l'objet d'une utilisation autre qu'à des fins personnelles. Toute copie ou reproduction est réservée à l'usage privé.

ARTICLE 8- PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

En tant que responsable du traitement du fichier de son personnel, le Client s'engage à informer chaque stagiaire que :

- Des données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées par REFLECTIN aux fins de réalisation et de suivi de la formation,
- La connexion, le parcours de formation et le suivi des acquis des stagiaires sont des données accessibles à ses services,
- Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, le stagiaire dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification des données à caractère personnel le concernant et qu'à cette fin, une demande par mail précisant l'identité et l'adresse électronique du requérant peut être adressée à REFLECTIN.

Le Client est responsable de la conservation et de la confidentialité des données auxquelles il aura eu accès concernant le stagiaire. REFLECTIN conservera, pour sa part, les données liées à l'évaluation des acquis du stagiaire pour une période n'excédant pas la durée nécessaire à l'appréciation de la formation.

CLAUSES SPÉCIFIQUES POUR LES PARTICULIERS

Seuls les articles suivants indiqués par un « ' » annulent et remplacent les articles mentionnés dans le Cadre Général. L'art. 9 ne s'applique qu'aux particuliers.

ARTICLE 3'- DISPOSITIONS FINANCIERES ET MODALITES DE REGLEMENT

Le stagiaire réglera à la commande, soit 100% du prix de l'action de formation, soit en plusieurs fois sur les formations sur lesquelles REFLECTIN le propose. Son inscription ne sera validée qu'à réception de l'enregistrement de son règlement.

ARTICLE 5'- RESILIATION DE LA CONVENTION

5'-1 - Résiliation par l'organisme de formation

5'-1-1 - Dans le cas où REFLECTIN serait amené à annuler un stage ayant fait l'objet d'un contrat de formation, celui-ci serait considéré comme caduc. Le stagiaire sera averti dans les meilleurs délais par e-mail. Les sommes éventuellement perçues lui seront intégralement remboursées.

En cas de report proposé sur une autre session, REFLECTIN s'engage à maintenir ses conditions tarifaires. En cas d'annulation de la formation sans report proposé entre 0 et 3 jours calendaires avant le début de celle-ci, REFLECTIN proposera une réduction de 15% en cas de réinscription sur un autre stage de durée équivalente ou inférieure. Entre 3 et 9 jours, la réduction proposée sera de 10% et en cas d'annulation entre 10 et 20 jours, la réduction proposée sera de 5%. Ces dispositions s'appliquent hors cas de force majeure.

5'-1-2 – Non-paiement du montant prévu à l'article 3'

Si le stagiaire ne valide pas le règlement du montant tel que prévu à l'article 3' dans les délais convenus, alors même qu'il n'a pas fait connaître son intention de ne pas donner suite au contrat dans les formes prévues à l'article 10, considérant que les engagements du contrat ne sont pas tenus, REFLECTIN se réserve le droit de le résilier. Il en avertit le stagiaire par courrier avec accusé de réception

5'-2 - Résiliation par le stagiaire

5'-2-1a - Cas de force majeure

Si par suite de force majeure dûment reconnue, le stagiaire est empêché de suivre la formation, il peut résilier le contrat. Dans ce cas, seules les prestations déjà dispensées seront dues au prorata temporis de la valeur prévue au contrat. L'excédent sera immédiatement remboursé au stagiaire.

5'-2-1b – Clause de dédit

Si le stagiaire résilie le contrat au cours du délai d'annulation ou en cours de stage alors qu'il ne peut pas invoquer la force majeure, REFLECTIN est fondée à facturer des frais de dédit. Le montant sera calculé sur la base du prorata temporis. Cette

somme prendra le caractère de dédit et perdra de fait le caractère de dépenses de formation professionnelle.

ARTICLE 9- DELAI DE RETRACTATION

A compter de la date d'achat, le stagiaire dispose d'un délai de 7 jours pour se rétracter. Il adresse alors sa demande à REFLECTIN par lettre recommandée avec accusé de réception. Le règlement éventuellement reçu lui sera restitué et les identifiants désactivés.