

ARTICLE 1 - CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent, sans restriction ni réserve, toutes les prestations de services fournies par SAS Accompagnement Développement Solutions, opérant sous la marque commerciale Stratagème Business, ci-après dénommée "le Prestataire", auprès de clients professionnels et particuliers. Elles sont conformes aux dispositions des articles L.441-1 et suivants du Code de commerce relatifs à la transparence tarifaire et aux conditions générales de vente, ainsi qu'aux articles L.111-1 et R.111-1 du Code de la consommation relatifs à l'information précontractuelle des consommateurs.

ARTICLE 2 - DÉFINITIONS

Toute commande implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV, qui prévalent sur tout autre document du client, sauf dérogation formelle et expresse acceptée par écrit par le Prestataire. Les termes suivants sont définis comme suit :

- Formation INTRA-entreprise : Formation sur mesure réalisée dans les locaux du Prestataire, ceux du Client, ou dans des locaux mis à disposition spécifiquement pour cette formation.
- Formation INTER-entreprises : Formation sur catalogue réalisée dans les locaux du Prestataire ou dans des locaux mis à disposition spécifiquement pour cette formation.
- Prestation de conseil : Mission ponctuelle visant à analyser une problématique spécifique du client et à proposer des solutions concrètes, opérationnelles et adaptées à son contexte.
- Prestation de coaching : Accompagnement individuel et personnalisé, centré sur la personne, visant à développer son potentiel et à atteindre des objectifs professionnels et/ou personnels clairement définis.
- Prestation d'accompagnement : Intervention structurée et suivie, centrée sur un objectif précis de développement de l'entreprise, faisant l'objet d'un contrat d'accompagnement dédié, détaillant les objectifs, les moyens et les résultats attendus.

ARTICLE 3 - COMMANDES ET CONFIRMATIONS

Les commandes doivent être passées par écrit (bon de commande, devis signé, e-mail avec accord explicite) et sont considérées fermes et définitives dès réception par le Prestataire, sous réserve de la disponibilité des ressources et de l'acceptation des conditions financières. Le Prestataire se réserve le droit de refuser toute commande qui ne serait pas conforme à ses standards ou qui présenterait un risque de non-paiement. La confirmation de commande est envoyée par e-mail à l'adresse indiquée lors de la commande et vaut acceptation des présentes CGV.

ARTICLE 4 - TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Les tarifs sont indiqués en euros hors taxes (HT), la TVA applicable étant de 20%. Les prix peuvent être révisés en fonction des conditions économiques, des coûts des matières premières ou des évolutions réglementaires. Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au jour de la commande.

- Pour toutes les prestations :
 - Un acompte de 30% du montant total HT est exigé à la commande, afin de garantir la réservation des ressources et le lancement de la prestation.
 - Aucun escompte ne sera accordé pour paiement anticipé.
- Pour les professionnels :
 - Le solde (70% restants) est dû et payable avant le début de la prestation, sauf accord spécifique et écrit entre les parties.
- Pour les particuliers :
 - Le paiement est échelonné proportionnellement au montant et à la durée de chaque session de formation, conformément aux dispositions de l'article L.6353-5 du Code du travail.
- En cas de retard de paiement :
 - Des pénalités de retard seront appliquées au taux de trois fois le taux d'intérêt légal, calculées à compter du jour suivant la date d'échéance figurant sur la facture, conformément à l'article L.441-6 du Code de commerce.
 - Une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement sera due, conformément aux articles L.441-1 à L.441-19 du Code de commerce. Ces pénalités et indemnités sont exigibles de plein droit, sans qu'un rappel soit nécessaire.

ARTICLE 5 - EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Les délais de livraison ou d'exécution sont donnés à titre indicatif et ne constituent pas un engagement ferme de la part du Prestataire. Le client ne peut prétendre à une indemnité en cas de retard non imputable au Prestataire.

ARTICLE 6 - ANNULATION ET REPORT

Toute annulation de commande, exercice du droit de rétractation, ou demande d'annulation/report de rendez-vous ou prestation doit être notifiée par écrit (LRAR ou e-mail avec accusé de réception) et ne sera prise en compte qu'à réception par le Prestataire. Les conditions suivantes s'appliquent :

6.1 Droit de Rétractation et Annulation de Commande :

- Conformément à l'article L.221-18 du Code de la Consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours calendaires à compter de la signature du contrat (ou de la commande, si elle vaut contrat) pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités.
- Si ce droit est exercé dans le délai imparti, et à condition qu'aucune prestation n'ait débuté, l'acompte versé sera remboursé intégralement dans les meilleurs délais, et au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle le Prestataire a été informé de la décision du Client de se rétracter (article L.221-24 du Code de la Consommation).

- Si des prestations ont débuté avec l'accord du Client avant la fin du délai de rétractation, le Client devra verser au Prestataire un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter, conformément à l'article L.221-25 du Code de la Consommation.
- Passé le délai de rétractation, ou si des prestations ont débuté, l'acompte versé reste acquis au Prestataire à titre d'indemnité forfaitaire.

6.2 Annulation ou Report de Rendez-Vous et Prestations (Toutes Prestations) :

- Annulation notifiée au moins 48 heures ouvrées avant l'heure prévue : Le report du rendez-vous ou de la prestation est privilégié, sous réserve de disponibilités du Prestataire.
- Annulation notifiée moins de 48 heures ouvrées avant l'heure prévue : Le temps initialement prévu sera facturé intégralement, sauf cas de force majeure dûment justifiée.

La force majeure s'entend comme un événement imprévisible, irrésistible et extérieur aux parties, tel que :

- Maladie (justifiée par un certificat médical émanant d'un médecin agréé).
- Décès d'un parent au premier degré (justifié par un acte de décès).
- Catastrophe naturelle (justifiée par un arrêté préfectoral ou ministériel).
- Décision administrative contraignante (justifiée par un document émanant de l'autorité compétente).

6.3 Dispositions Générales :

- Le Prestataire se réserve le droit d'annuler ou de reporter une prestation ou un rendez-vous en cas de force majeure (maladie, accident, événement climatique exceptionnel, etc.). Dans ce cas, le Client sera informé dans les meilleurs délais et une solution alternative (report, remplacement, remboursement) lui sera proposée.

ARTICLE 7 - RESPONSABILITÉ ET GARANTIE

Le Prestataire s'engage à exécuter ses services avec professionnalisme et compétence, conformément aux règles de l'art. Sa responsabilité est limitée au montant des sommes versées par le client pour les services concernés et ne saurait être engagée pour des dommages indirects (perte de chiffre d'affaires, préjudice commercial, etc.).

ARTICLE 8 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le Prestataire conserve tous les droits de propriété intellectuelle (droits d'auteur, brevets, marques, savoir-faire, etc.) sur les méthodes, outils, diagnostics, supports de formation et autres éléments qu'il utilise ou crée durant l'exécution des services, sauf accord contraire écrit. Le client s'interdit toute reproduction, diffusion ou exploitation de ces éléments sans l'autorisation préalable et écrite du Prestataire.

ARTICLE 9 - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

En application du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et de la loi Informatique et Libertés, nous vous informons que SAS Accompagnement Développement Solutions, en tant que responsable du traitement, collecte et traite vos données personnelles pour les finalités suivantes :

- Exécution du contrat et fourniture des services.
- Gestion de la relation client (suivi des prospects, gestion des contrats, facturation, support client).
- Envoi d'informations sur nos services et offres promotionnelles, avec votre consentement.
- Utilisation de la suite logicielle Zoho, conforme au RGPD, pour la gestion de la relation client.

Les données collectées sont les suivantes :

- Données d'identification (nom, prénom, coordonnées, etc.).
- Données relatives à votre entreprise (le cas échéant).
- Données de paiement.
- Données de connexion et de navigation sur notre site.

Vos données sont destinées à SAS Accompagnement Développement Solutions et à ses prestataires de services, notamment Zoho Corporation (suite logicielle Zoho).

Vos droits : Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité de vos données. Pour exercer ces droits, veuillez nous contacter à dpo@stratageme.business. Vous avez également le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Pour plus d'informations sur le traitement de vos données, nous vous invitons à consulter notre politique de confidentialité complète disponible sur notre site web <https://stratageme.business/politique-de-confidentialite/>.

ARTICLE 10 - FORCE MAJEURE

La responsabilité du Prestataire ne sera pas engagée en cas de retard ou d'impossibilité d'exécuter les services dus à un cas de force majeure, tel que défini par l'article 1218 du Code civil (événement imprévisible, irrésistible et extérieur).

ARTICLE 11 - MÉDIATION ET LITIGES

En cas de litige non résolu à l'amiable, le client particulier peut saisir un médiateur de la consommation conformément aux articles L.611-1 et suivants du Code de la consommation. Les litiges avec des professionnels seront soumis à la compétence exclusive des tribunaux de Perpignan.

ARTICLE 12 - CONFIDENTIALITÉ

Le Prestataire s'engage à ne pas divulguer les informations confidentielles obtenues du client, pendant et après la durée du contrat.

ARTICLE 13 - DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES AUX FORMATIONS

Les obligations de confidentialité et de propriété intellectuelle survivront à la résiliation du contrat.

ARTICLE 14 – MODIFICATIONS DU CONTRAT

Toute modification des présentes CGV devra faire l'objet d'un accord écrit entre le Prestataire et le client.

ARTICLE 15 – ASSURANCE

Le Prestataire déclare être assuré pour les risques liés à son activité professionnelle auprès d'une compagnie notoirement solvable pour tous dommages matériels et immatériels consécutifs aux prestations fournies.

ARTICLE 16 – DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES AUX FORMATIONS

Le Prestataire est un organisme de formation enregistré sous le n°76660265566. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.