

Conditions Générales de Vente

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, organisme de formation déclaré sous le n° 766 602 655 66, 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.
- 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).

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.

Conditions Générales de Vente

- 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 écrit.
- 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.6353-6 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.
- Moyens de paiement acceptés :

Le règlement des prestations s'effectue exclusivement par :

 - Virement bancaire : sur le compte bancaire du Prestataire dont les coordonnées figurent sur la facture
 - Carte bancaire : paiement sécurisé via terminal de paiement électronique ou plateforme en ligne
 - Aucun autre moyen de paiement (chèque, espèces, traite, etc.) ne sera accepté.
- Dispositions en cas de retard de paiement :

En cas de retard de paiement constaté, le Prestataire se réserve le droit d'exiger le paiement immédiat par carte bancaire, y compris pour des factures initialement prévues pour être réglées par virement.

Cette exigence de paiement par carte bancaire peut être mise en œuvre :

 - Dès le premier jour de retard pour sécuriser le recouvrement
 - En complément des pénalités de retard et de l'indemnité forfaitaire déjà dues
 - Pour toutes les factures échues et à échoir du même client
- Sécurisation des paiements :

Les paiements par carte bancaire sont sécurisés par le système 3D Secure. Le Client s'engage à fournir ses coordonnées bancaires exactes et à disposer de l'autorisation nécessaire pour utiliser la carte présentée.
- Prise en charge par organismes financeurs :
 - Conditions préalables :

Accord de financement obligatoire avant J-1 de formation : Le Client doit fournir l'accord écrit de prise en charge (OPCO, CPF, France Travail) avant le début de la formation

À défaut d'accord : facturation directe intégrale au Client selon les modalités standard
 - Modalités spécifiques :

CPF : Respect des délais de rétractation de 14 jours et modalités de paiement spécifiques

FAF / OPCO : Facturation selon les conditions de l'organisme financeur

France Travail : Conformité aux exigences d'assiduité et de justificatifs
 - Responsabilité solidaire : En cas de refus de prise en charge par l'organisme financeur après début de formation, le Client reste solidairement responsable du paiement de l'intégralité de la formation.
 - Facturation : Les factures sont établies selon les modalités requises par chaque organisme financeur, avec transmission des documents justificatifs appropriés (convention, émargements, attestations).

Article 5 - 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 :

5.1 - 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.

5.2 - Annulation ou report de rendez-vous par le Client (Formations et 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.

5.3 - Annulation ou report par le Prestataire :

- Le Prestataire se réserve le droit d'annuler ou de reporter une prestation dans les cas suivants :
 - Insuffisance du nombre de participants
 - Indisponibilité du formateur (maladie, accident)
 - Cas de Force Majeure (événements climatiques exceptionnels, restrictions sanitaires, etc.)
 - Défaillance technique majeure
- Procédure en cas d'annulation :
 1. Information immédiate : Le Client sera informé dans les meilleurs délais par téléphone et email
 2. Solution prioritaire de report : Proposition d'une nouvelle date dans un délai de 5 jours ouvrés
 3. Si report impossible :
 - Délais non respectables pour le Client : remboursement intégral sous 14 jours
 - Impossibilité d'organiser la formation : remboursement intégral sous 14 jours
- Cas de Force Majeure :
 - Report sans frais supplémentaires si accepté par le Client
 - Remboursement au prorata des prestations non réalisées si report impossible
 - Aucune indemnité due de part et d'autre

Conditions Générales de Vente

Article 6 - 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. En cas de retard imputable au Prestataire, celui-ci informera le Client dans les plus brefs délais et proposera une solution de remplacement ou de report.

Article 7 - Interruption de formation en cours d'exécution

7.1 - Interruption à l'initiative du Client :

- Interruption justifiée (Force Majeure, maladie avec certificat médical) : facturation au prorata temporis des heures effectuées uniquement
- Interruption non justifiée : facturation des heures effectuées + 50% des heures restantes à titre d'indemnité forfaitaire
- Préavis obligatoire : 48h minimum par écrit (LRAR ou email AR)
- Délai de réflexion : 48h pour confirmer l'interruption définitive

7.2 - Interruption à l'initiative du Prestataire :

- Faute du Prestataire : remboursement intégral + frais engagés
- Force Majeure : proposition de report prioritaire, puis remboursement au prorata si impossibilité
- Défaillance formateur : remplacement dans les 5 jours ouvrés ou remboursement intégral

Article 8 - 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 2 des présentes Conditions Générales de Vente, conformément à l'article 1218 du Code civil.

Article 9 - 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 10 - Confidentialité des données

Les informations échangées pendant les prestations (cas pratiques, données d'entreprise, situations personnelles) sont strictement confidentielles. Interdiction de divulgation ou exploitation par les participants et le Prestataire, pendant et après la prestation.

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

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

Conditions Générales de Vente

Article 11 - 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 :

Finalités du traitement :

- 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
- Obligations légales et réglementaires (archivage comptable, déclarations fiscales)
- Amélioration de nos services et analyse statistique anonymisée

Données collectées :

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

Destinataires : Vos données sont destinées à SAS Accompagnement Développement Solutions et à ses prestataires de services techniques (Zoho Corporation, prestataires de paiement, hébergeurs).

Durées de conservation :

- Données contractuelles clients/stagiaires : 5 ans après fin de contrat ou dernière formation
- Documents comptables et factures : 10 ans conformément aux obligations légales
- Données prospects sans engagement : 3 ans après dernier contact
- Données marketing : 3 ans après dernière interaction ou opposition

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, contactez-nous à dpo@stratageme.business. Vous avez également le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Notre politique de protection et confidentialité des données personnelles est disponible sur demande et consultable sur www.stratageme.business/politique-de-confidentialite.

Article 12 - Clause d'adaptation contractuelle (Hardship)

En cas de bouleversement imprévisible et substantiel de l'équilibre contractuel rendant l'exécution excessivement onéreuse, chaque partie peut demander la renégociation du contrat. À défaut d'accord dans les 30 jours, résiliation possible sans indemnité.

Article 13 - 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 14 - Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Conformément à la loi du 11 février 2005, le Prestataire s'engage à accueillir les personnes en situation de handicap.

Référent handicap : Adrien De Sousa - adrien@stratageme.business - 06 41 91 10 89.

Adaptations pédagogiques étudiées au cas par cas.

Article 15 - Modifications du contrat

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

Article 16 - 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 17 - Dispositions spécifiques aux formations

17.1 - Documents contractuels selon le statut du Client (un exemplaire est remis au client avant signature) :

- Convention de formation professionnelle (personnes morales) :
Établie conformément à l'article L.6353-1 du Code du travail pour les entreprises, organismes et collectivités. Elle précise : l'intitulé, l'objectif, le contenu, les moyens prévus, la durée, les modalités de déroulement, de suivi et de sanction, ainsi que le prix et les modalités de règlement.
- Contrat de formation professionnelle (particuliers) :
Établi conformément aux articles L.6353-3 à L.6353-7 du Code du travail pour les personnes physiques finançant leur formation à titre individuel. Signé avant toute inscription définitive et tout règlement de frais.

17.2 - Obligations d'assiduité :

- Les participants s'engagent à suivre assidûment la formation. L'assiduité est contrôlée par feuilles d'émargement. Toute absence supérieure à 20% du temps de formation, sans justification, entraîne l'exclusion définitive sans remboursement.
- Absences justifiées : cas de force majeure avec justificatifs. Report possible sous réserve de disponibilités.

17.3 - Évaluation et attestations :

- Évaluation des acquis tout au long de la formation
- Attestation de fin de formation délivrée en fin de parcours
- Attestation de présence pour les financeurs

17.4 - Moyens pédagogiques :

- Le Prestataire met à disposition les moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement appropriés. Les supports remis restent la propriété intellectuelle du Prestataire.

17.5 - Règlement intérieur :

- Le règlement intérieur spécifique aux formations fait partie intégrante du contrat. Il est remis à chaque participant, disponible sur demande et consultable sur www.stratageme.business/reglement-interieur.

Article 18 - Litiges et médiation

18.1 - Traitement des réclamations :

- Toute réclamation doit être adressée par écrit à reclamation@stratageme.business. Le Prestataire s'engage à accuser réception sous 48h et à traiter la réclamation dans un délai de 15 jours ouvrés. Une réponse motivée sera apportée avec, le cas échéant, les mesures correctives proposées.

18.2 - Résolution amiable préalable :

- En cas de litige, les parties s'engagent à une tentative de résolution amiable directe pendant 15 jours à compter de la notification écrite du différend.

18.3 - Médiation de la consommation :

- Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du Code de la consommation, en cas de litige non résolu à l'amiable, le consommateur peut saisir gratuitement le médiateur :

CM2C - Centre de Médiation de la Consommation

Adresse : 49 Rue de Ponthieu, 75008 Paris

Tél : 01 89 47 00 14

Contact : formulaire sur cm2c.net

Délai de médiation : 90 jours maximum

18.4 - Procédure de règlement des litiges :

1. Tentative amiable directe (15 jours)
2. Médiation CM2C (90 jours maximum)
3. Saisine du tribunal compétent (Tribunal de Perpignan)