

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)- Version du 01.05.2023

## *Entre*

La société SINEL PRO, Société A Responsabilité Limité, au capital de 5000 € ayant son siège social au 418 Chemin Virapin Quartier Gondeau 97212 SAINT-JOSEPH, inscrite au registre du commerce et des sociétés de Fort de France sous le numéro 513 084 814 000 13 et à la préfecture de la Martinique sous le numéro de déclaration d'activité 97 97 02029 97, représentée par Monsieur Lucien ELOIDIN, son gérant

Et le client,

## **Préambule**

Les présentes conditions générales de vente (CGV), afférentes aux prestations proposées par SINEL PRO sont régulièrement portées à la connaissance du client et ont pour objet de définir les conditions d'intervention de la société pour la réalisation des prestations mentionnées dans la convention signée. Les présentes CGV s'applique dès la signature de la convention et prévalent sur tout autre document remis par le client quels qu'en soit les termes.

## **Article 1 : Obligations de la société SINEL PRO**

SINEL PRO est spécialisée dans la réalisation de prestations de formation et d'accompagnement dans les secteurs de l'hygiène Alimentaire, l'hygiène des locaux, l'hygiène sécurité et conditions de travail.

La société SINEL PRO dans le cadre de ses compétences doit se conformer aux usages, pratiques, règles et réglementations applicables à la profession.

Les prestations réalisées par la société sont définies sur la base des documents et informations transmis par le client. La société peut confier l'exécution de la totalité ou d'une partie des prestations à un sous-traitant. Dans ce cas, le sous-traitant devra se conformer aux dispositions de la convention et aux présentes conditions générales de vente.

## **Article 2 : Obligations du client**

Il incombe au client de tout mettre en œuvre pour permettre à la société de réaliser les prestations objet de la convention. Cela inclut notamment les documents de travail, l'accès aux moyens matériels (bureaux, équipements, installations, salle de formation, locaux à usage professionnel, etc.), le respect des règles d'hygiène et de sécurité conformément à la législation et à la réglementation en vigueur.

La société ne peut être tenue responsable d'erreur ou d'omission de la part du client, rendant ses prestations incomplètes. Si les éléments fournis par le client s'avèrent insuffisants, incomplets ou erronés, la société se réserve le droit de revoir la convention ou bien d'y mettre un terme.

### **Article 3 : Facturation**

Sauf disposition particulière inscrite à la convention, les prestations de formation sont réglées en tout ou partie avant le début de la session. Les prestations d'accompagnement sont facturées en fin de réalisation de la séance.

Pour les prestations hors de la Martinique, et sauf disposition particulière inscrite à la convention, le montant facturé n'inclut pas les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration. Ceux-ci sont facturés en sus au réel sur justificatif.

SINEL PRO ne fait pas de subrogation cela signifie que le client règle directement sa formation et se fait rembourser par son OPCO.

Si le client souhaite que la formation soit prise en charge par l'OPCO dont il dépend, il lui appartient :

- De faire une demande de prise en charge deux mois avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande.
- De s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

Si l'OPCO ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, le solde du montant de la formation sera facturé au client.

SINEL PRO ne fait pas de subrogation, le client règle directement sa formation en totalité ou a la possibilité de payer en plusieurs fois via une plateforme de paiement.

### **Article 4 : Conditions de paiement**

Sauf disposition particulière inscrite à la convention, le client s'engage à régler ses factures de prestations (formations, accompagnement, frais associés et TVA applicable) à réception de la facture.

Si le client omet de régler la société, cette dernière pourra suspendre toute prestation ultérieure jusqu'à ce que le paiement ait été effectué dans sa globalité.

Plusieurs modalités de règlements sont possibles pour le client :

- Possibilité de régler en une seule fois
- Possibilité de régler en plusieurs fois sans frais supplémentaire

SINEL PRO ne fait pas de subrogation, il appartient au client de prendre contact avec son OPCO pour mettre en place la prise en charge de la formation et de se faire rembourser.

### **Article 5 : Annulation, absence, abandon de formation**

Lorsqu'un retard est constaté, notre organisme procède de la façon suivante :

1.	<p>Appel téléphonique du stagiaire</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• S'il répond, nous lui demandons la durée estimée de son retard</li> <li>• S'il ne répond pas, nous lui laissons un message lui demandant de rappeler OU de donner la raison de son retard</li> </ul>
2.	A son arrivée, le stagiaire prend la formation en cours après lui avoir rappelé brièvement où nous en sommes dans le déroulé de la formation
3.	<p>A la pause, point et remise d'une copie ou photo de la partie du cours concernée par le retard.</p> <p>Le stagiaire dispose également d'un dossier drive nominatif où se trouve l'ensemble des documents relatifs à la formation.</p>

Lorsqu'une absence est constatée, notre organisme procède de la façon suivante :

1.	<p>Appel téléphonique du stagiaire</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• S'il répond, nous lui demandons la raison de son absence et s'il souhaite reprendre la formation</li> <li>• S'il ne répond pas, nous lui laissons un message lui demandant de rappeler OU de donner la raison de son absence, s'il souhaite reprendre la formation</li> </ul>
2.	Pour les formations en intra et en inter, le stagiaire dispose également d'un dossier drive nominatif où se trouve l'ensemble des documents relatifs à la formation.
3.	Dans les deux cas, nous proposons au stagiaire la possibilité de nous contacter (téléphone, mail) s'il le souhaite

Lorsqu'un abandon est constaté, notre organisme procède de la façon suivante :

1.	Après un délai raisonnable et sans informations de la part du stagiaire, nous informons le commanditaire de l'absence du stagiaire par email
----	--

2.	<p>Dans l’hypothèse d’un abandon avéré, nous adressons un email au stagiaire dans lequel nous lui transmettons de nouveau un lien vers son dossier drive nominatif où se trouve l’ensemble des documents relatifs à la formation.</p> <p>Nous lui demandons également les raisons de son abandon et s’il souhaite reprendre la formation.</p> <p>Message envoyé au stagiaire</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p><i>Madame, Monsieur,</i></p> <p><i>Vous nous avez fait part de votre décision d’abandonner la formation intitulée.....</i></p> <p><i>Nous en sommes désolés.</i></p> <p><i>Dans le cadre de notre gestion de rupture de parcours, pouvez-vous nous indiquer les raisons de votre choix ?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>○ Manque de temps</i></li> <li><i>○ Manque d’organisation</i></li> <li><i>○ Manque d’intérêt pour la thématique</i></li> <li><i>○ Le format ne convient pas</i></li> <li><i>○ Autres raisons : .....</i></li> </ul> <p><i>Après analyse de vos raisons et si vous souhaitez reprendre la formation, nous reviendrons vers vous afin de vous proposer une solution pouvant répondre à vos attentes ou contraintes évoquées.</i></p> <p><i>Nous restons à votre écoute pour toute question.</i></p> <p><i>Dans l’attente de votre réponse, recevez, Madame, Monsieur, nos meilleures salutations.</i></p> </div>
3.	Analyse de la réponse du stagiaire : identification des causes
4.	Traitement des causes : proposition d’une solution en adéquation avec les causes invoquées
5.	Echanges avec le stagiaire et le commanditaire sur la solution proposée
6.	Si acceptation de la solution par les parties prenante : Mise en œuvre de la proposition
7.	Si refus par les parties prenantes, validation de l’abandon
8.	Envoi au stagiaire d’un formulaire à compléter, à dater, à signer et à renvoyer (Attestation d’abandon de formation)

	<p><b><u>Attestation d'abandon de formation</u></b></p> <p><i>Je soussigné(e)....., déclare abandonner définitivement la formation intitulée..... qui se déroule du .....au .....</i></p> <p><i>à l'adresse suivante :.....</i></p> <p><i>Pour faire valoir ce que de droit.</i></p> <p><i>Date et signature du stagiaire.</i></p>
9.	Envoi par mail du formulaire complété, daté et signé au commanditaire

Toute formation commencée est due dans son intégralité et fera l'objet d'une facturation au client.

Dans cette hypothèse, le client s'engage à régler les sommes qui resteraient à sa charge directement à SINEL PRO.

En cas d'annulation de la formation par le client, SINEL PRO se réserve le droit de facturer au client des frais d'annulation calculés comme suit :

- Si l'annulation intervient plus de 15 jours ouvrables avant le démarrage de la formation : aucun frais d'annulation.
- Si l'annulation intervient entre 15 jours et 7 jours ouvrables avant le démarrage de la formation : les frais d'annulation s'élèvent à 50% du prix de la formation.
- Si l'annulation intervient moins de 7 jours ouvrables avant le démarrage de la formation : les frais d'annulation s'élèvent à 100% du prix de la formation.

## Article 6 : Résiliation

En cas de manquement par la société ou par le client à l'une des obligations prévues par la convention, l'autre partie pourra résilier la convention par lettre recommandée avec accusé réception.

En cas de résiliation par le client, ce dernier devra dans un délai de 30 jours date de résiliation de la convention, régler toutes les factures impayées relatives aux prestations déjà réalisées.

En cas d'impossibilité de la société de réaliser tout ou partie de la convention, de son propre fait ou du fait du client, la convention sera résiliée de plein droit. Le client devra alors s'acquitter des factures impayées relatives aux prestations déjà réalisées.

### **Article 7 : Propriété intellectuelle**

La présente convention n'a pas pour effet de modifier les droits de propriété intellectuelle détenus par chacune des parties au moment de l'entrée en vigueur de la présente convention.

Les droits de propriété intellectuelle de chacune des parties ne devront pas être utilisés par l'autre partie sans accord écrit au préalable.

### **Article 8 : Protection des données personnelles**

La prise en compte de données à caractère personnel est nécessaire pour la réalisation de nos prestations. La société s'engage, dans le cadre de ses activités et conformément à la réglementation en vigueur (Loi n° 78-017 du 06 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dite Loi Informatique et Libertés ; Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 Avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, dit RGPD), à assurer la protection, la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel des personnes bénéficiant de nos services ainsi qu'à respecter leur vie privée.

La société prend toutes les mesures raisonnables pour s'assurer de l'exactitude et de la pertinence des données personnelles en cohérence avec les finalités pour lesquelles elle les traite et ce conformément au règlement européen sur la protection des données. Conformément à la réglementation européenne en vigueur, le client dispose aussi de droits d'accès, de rectification, d'effacement, de retrait de consentement, de limitation de traitement, d'opposition au traitement et de portabilité concernant ses données.

### **Article 9 : Limite de responsabilité**

Dans le cadre de ses obligations, la société s'efforce de mettre en place les moyens nécessaires à l'accomplissement de ses prestations.

La société ne peut être tenue pour responsable des pertes ou dommages subis par quiconque à la suite d'une omission ou d'une erreur de quelque nature ou origine que ce soit lors de la réalisation des prestations de formations, d'accompagnement ou tout autre prestation associée.

Dans l'hypothèse où la responsabilité de la société serait mise en cause au titre de la présente convention, la responsabilité financière totale cumulée de la société ne pourra excéder le montant payé par le client à la société dans le cadre de la présente convention.

### **Article 10 : Force majeure**

La force majeure est une situation imprévisible, insurmontable et externe au regard des parties empêchant celles-ci d'accomplir leurs obligations. La partie (société ou client) qui ne peut accomplir une obligation du fait d'un cas de force majeure se trouve libérée de celle-ci.

### **Article 11 : Tribunal compétent**

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions générales de vente est soumis au droit français. A défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant le Tribunal de Commerce de Fort de France.