

1. Présentation

ENQUETE2SENS à son siège social au 23 Villa Mémoires – 94120 Fontenay-sous-Bois. ENQUETE2SENS est une société par actions simplifiée unipersonnelle (SASU), au capital social de 1 500 euros, immatriculée sous le RCS CRETEIL 979 636 453 dont l'objet est notamment :

La formation professionnelle aux métiers du tourisme et aux activités qui s'y attachent (Marketing, commercialisation, publicité ...) dans le cadre défini notamment par le code du travail,

- La fourniture de stages de formation professionnelle, notamment celui prévu en vertu de l'article L. 211-18 du code du Tourisme,
- La délivrance des attestations de formation professionnelle mentionnées à l'arrêté du ministre chargé du tourisme en date du 23 décembre 2009.
- ENQUETE2SENS réalise des formations en présentiel sur-mesure intra entreprise. Son numéro de déclaration de l'activité auprès de la Préfecture d'Ile de France est le : 11 94 12043 94
- ENQUETE2SENS est certifié QUALIOP (référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences) conformément au décret n°2019-565 du 6 juin 2019 qui atteste de la qualité du processus mis en œuvre par les prestataires d'actions concourant au développement des compétences et permet une plus grande lisibilité de l'offre de formation auprès des entreprises et des usagers.

2. Définitions

Pour les besoins du présent contrat, les termes suivants auront le sens défini ci-dessous, au singulier et/ou au pluriel :

« **Commande** » : désigne la commande passée par le Client à ENQUETE2SENS.

« **CGV** » : désigne les présentes conditions de vente des Offres de services.

« **Convention de formation** » : désigne les conditions particulières de la formation choisie par le Client, dans le cadre des Commandes passées en dehors du Site, incluant le descriptif de la ou des Formation(s) choisie(s) par le Client, ainsi que le prix de cette (ces) Formation(s).

« **Contrat** » désigne le contrat liant le Client à ENQUETE2SENS, qui est composé des CGV ainsi que de la Commande, de la description de la Formation précisée dans l'Offre de services, de la Convention de formation le cas échéant, des annexes éventuelles, et avenants éventuels, à l'exclusion de tout autre élément.

« **Formation** » : désigne la formation choisie par le Client parmi l'Offre de services.

« **Offre de services** » : désigne les différents accompagnements ainsi que les formations proposées en intra entreprise par ENQUETE2SENS, lesquels sont réalisés, en présentiel ou en distanciel. L'Offre de services est valable pour la durée qui est mentionnée dans son support de présentation sur le Site.

« **Site** » : site internet accessible à l'adresse www.enquete2sens.com à partir duquel sont proposées les Offres de service.

3. Objet

Les CGV s'appliquent à toutes les Offres de service auprès de toute personne souhaitant participer aux Formations (ci-après désigné le « Client ») lesquelles sont adaptées aux besoins des professionnels, ainsi qu'à toute Commande de 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 générale ou particulière d'achat opposée par le Client ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de ENQUETE2SENS, prévaloir sur les présentes CGV. Le Client reconnaît avoir pris connaissance des CGV avant de passer sa Commande et avoir la capacité de contracter. Le Client se porte fort du respect des présentes CGV pour 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 ENQUETE2SENS, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'Offre de services à ses besoins.

Les CGV peuvent faire l'objet de modifications par ENQUETE2SENS. Les CGV applicables à la commande sont celles en vigueur sur le Site et dans les différents documents administratifs envoyés à la date de la passation de la Commande par le Client.

4. Modalités de passation des Commandes

4.1 - Commandes de Formations

Les Commandes s'effectuent soit à partir du Site, soit en direct auprès de ENQUETE2SENS selon le processus suivant :

- Identification des besoins du client : le Client fait sa demande de Formation via le site en cliquant sur « Demande d'infos » ou contacte ENQUETE2SENS par mail à contact@enquete2sens.com
- Identification du Client : le Client remplit un formulaire d'identification relatif notamment à ses coordonnées et à ses besoins
- Une Offre de service lui est envoyée par mail : le Client vérifie le contenu de sa Commande, le prix total de la Commande, le cas échéant corrige d'éventuelles erreurs
- Confirmation de l'acceptation des CGV par mail
- Moyen de paiement : le Client valide le mode de paiement indiqué sur le Devis
- Validation par le Client de la Commande : Renvoyer par mail à contact@enquete2sens.com l'ensemble des documents signés

Jusqu'à la validation de la Commande, le Client aura la possibilité de corriger et modifier sa Commande et les informations fournies préalablement.

ENQUETE2SENS confirme au Client la réception de sa Commande au moyen d'un accusé de réception de Commande envoyé par mail à l'adresse mail renseignée par le Client.

Dans ce cadre :

- Si le Client règle sa Commande par virement ou par chèque, le mail adressé au Client lui indique la prise en compte de sa Commande, le fait que cette Commande vaut pré-inscription à l'Offre de service et que la Commande sera confirmée de manière ferme si le chèque ou le virement de règlement est reçu par ENQUETE2SENS dans un délai de 10 jours à compter de cette pré-inscription.

Le récapitulatif de la Commande est accessible dans chacun des mails ci-dessus.

4.2 - Commandes de Formations spécifiques

Lorsque le Client souhaite obtenir une Formation ou un accompagnement qui n'est pas décrite dans l'Offre de services mais spécifique à sa structure, ENQUETE2SENS lui propose une Formation dans le cadre d'une proposition de service (ci-après « Proposition de service »). Cette Proposition de service est valable un (1) mois à compter de son envoi au Client.

Elle est réputée acceptée dès la réception par ENQUETE2SENS d'une Convention de formation signée par tout représentant dûment habilité du Client.

5. Prix

Tous les prix des Offres de service sont indiqués hors taxes et TTC.

Les frais de déplacements, les frais de location de salle, de matériel de documentation ainsi que la TVA en vigueur à la date de facturation seront précisés avant la Commande et facturés en sus.

Les repas ne sont pas compris dans le prix de la Formation : ils sont optionnels, portés à la connaissance du Client avant la Commande, et sont le cas échéant facturés directement au Client qui se charge le cas échéant d'en obtenir le remboursement auprès de son OPCO.

6. Règlement du prix

6.1 - Dans le cadre des Commandes de Formations

Le règlement du prix de la Formation est à effectuer lors de la Commande, comptant, sans escompte.

Le paiement s'effectue par virement ou par chèque, selon les modalités précisées ci-dessus.

6.2 - Dans le cadre des Commandes de Formations spécifiques

Les modalités du règlement du prix de la Formation spécifique seront prévues par le devis.

6.3 - Dans tous les cas,

En cas de prise en charge par l'OPCO (Opérateur de Compétences) dont dépend le Client, il appartient au Client d'effectuer la demande de prise en charge avant le début de la Formation auprès de son OPCO.

Tout stage ou cycle commandé selon les modalités ci-dessus, et/ou commencé, est dû en entier. En cas de retard de paiement, ENQUETE2SENS pourra suspendre les contrats ou prestations en cours sans préjudice ou autre voie d'action.

Tout retard de paiement d'une facture à son échéance entraînera de plein droit des intérêts de retard de sept pour cent (7 %) par an ce, sans préjudice des autres conséquences qui pourraient découler de ce retard. En outre, à compter du 1er janvier 2013, tout professionnel en situation de retard de paiement sera de plein droit débiteur d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement telle que prévue en vertu de l'article L.441-6 du Code de commerce.

Les intérêts moratoires pour retard seront dus dans les conditions de l'article 1153 du Code civil. Les intérêts seront dus sans qu'une mise en demeure du débiteur soit nécessaire. Les intérêts seront capitalisés dans les conditions prévues par l'article 1154 du Code civil, sans qu'il soit besoin de saisir le juge.

7. Annulation des Formations

En cas d'annulation par le Client d'une Formation, des indemnités compensatrices sont dues dans les conditions suivantes :

- Report ou annulation communiqué au moins trente (30) jours ouvrés avant la session : aucun frais d'annulation
- Report ou annulation communiqué moins de trente (30) jours et au moins quinze (15) jours ouvrés avant la session : frais d'annulation à hauteur de trente pour cent (30%) du prix relatif à la Formation
- Report ou annulation communiqué moins de quinze (15) jours ouvrés avant la session : frais d'annulation à hauteur de soixante-dix pour cent (70 %) du prix relatif à la Formation

ENQUETE2SENS offre la possibilité, sans indemnités, de remplacer un participant empêché par un autre participant ayant le même profil et les mêmes besoins en formation.

En cas d'inexécution partielle ou totale de l'action de formation de son fait, ENQUETE2SENS rembourse au Client les sommes indûment perçues de ce fait.

L'attestation de présence est adressée après la réalisation de la Formation.

8. Réclamations - Responsabilité

Le Client peut faire parvenir ses éventuelles réclamations par courrier à l'adresse ENQUETE2SENS – 23 Villa Mémoris 94120 Fontenay-sous-Bois ou par mail à contact@enquete2sens.com

En tout état de cause, la responsabilité de ENQUETE2SENS est expressément limitée à l'indemnisation des dommages directs et matériels prouvés par le Client et plafonnée au montant du prix payé par le client au titre de la Formation concernée par la Commande en question.

ENQUETE2SENS ne pourra en aucun cas être tenu responsable :

- Des vitesses d'accès au Site, des vitesses d'ouverture et de consultation des pages du Site, de ralentissements externes, de la suspension ou de l'inaccessibilité au Site, de l'utilisation frauduleuse par des tiers de toutes les informations mises à disposition sur le Site.
- Des pannes et des problèmes d'ordre technique concernant le matériel, des programmes, des logiciels de réseau internet pouvant, le cas échéant, entraîner la suspension ou la cessation du service
- De l'incompatibilité ou des dysfonctionnements liés au service proposé avec certains logiciels, configurations, systèmes d'exploitation ou tout autre équipement du Client.
- ENQUETE2SENS ne pourra être tenu responsable d'aucun dommage au système informatique du Client, des pertes de données, ou de tout autre dommage qui résulteraient de l'accès ou de l'utilisation du Site.

9. Force majeure

En cas de force majeure, le Contrat est suspendu. Si ces événements perdurent au-delà de 30 jours, le Contrat sera résilié de plein droit sans indemnité et sans que ENQUETE2SENS ne puisse être tenu comme responsable en cas d'inexécution de ses obligations nées du Contrat. De convention expresse entre les parties, les événements suivants emporteront les mêmes conséquences qu'un cas de force majeure, et ce même dans le cas où les conditions légales et jurisprudentielles ne seraient pas réunies : maladie ou accident du consultant ou de la personne qui anime la Formation, tout événement indépendant de la volonté de ENQUETE2SENS et faisant obstacle à la réalisation des Formations, guerre, attentat, émeute, incendie, grève totale ou partielle, catastrophe naturelle, épidémie ou pandémie, interruption des communications, liaisons informatiques et téléphoniques.

10. Propriété intellectuelle

ENQUETE2SENS est seul titulaire des droits de propriété intellectuelle ou bénéficiaire des droits réservés afférents à l'ensemble des Formations, et des supports qu'elle propose à ses Clients. Ces Formations et l'ensemble des documents et supports remis à cette occasion ne peuvent être utilisés, transformés, reproduits, transmis ou exploités, sauf autorisation écrite préalable et expresse de ENQUETE2SENS. ENQUETE2SENS demeure propriétaire et titulaire des droits de propriété intellectuelle et de tout droit privatif afférents aux outils, méthodes et savoir-faire développés antérieurement ou à l'occasion d'une prestation chez le Client.

L'ensemble des éléments du Site (charte graphique, contenu, textes, éléments logiciels, bases de données, etc.) appartient exclusivement et/ou est réservé à ENQUETE2SENS.

Personne n'est autorisé à reproduire, exploiter, rediffuser ou utiliser à quelque titre que ce soit, même partiellement, des éléments du Site qu'ils soient logiciels, visuels ou sonores. Tous ces éléments sont protégés notamment au titre des droits d'auteur, des brevets et des marques et ce, pour le monde entier.

11. Protection des données personnelles

Les informations communiquées par le Client lors de la Commande sont confidentielles et ne seront utilisées par ENQUETE2SENS que pour le traitement des Commandes ainsi que pour l'envoi de newsletters de la part de ENQUETE2SENS et par ses partenaires, dans le respect des dispositions légales en vigueur.

Le fichier de données personnelles a fait l'objet d'une déclaration n° 1618758 v 0 auprès de la Commission nationale informatique et libertés.

Conformément à la loi du 6 janvier 1978 « Informatique et Libertés » modifiée par la loi du 6 août 2004, le Client laissant ses coordonnées, dispose à tout moment d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition des données le concernant.

Pour exercer ces droits, les clients peuvent envoyer un courriel à l'adresse suivante : contact@enquete2sens.com

12. Confidentialité et communication

Les parties s'engagent à garder confidentielles les informations et documents concernant l'autre partie, de quelque nature qu'ils soient pendant la durée du Contrat et pendant une durée de un (1) an à compter de la terminaison de celui-ci, pour quelle que raison que ce soit.

Toutefois, le Client autorise ENQUETE2SENS à citer son nom et sa marque, ainsi qu'une description objective de la nature des prestations réalisées, aussi bien dans ses offres de services que sur demande réglementaire ou légale.

13. Durée - Résiliation

Si les CGV sont applicables à toute Commande, le Contrat entre en vigueur à compter de la confirmation de la Commande par ENQUETE2SENS jusqu'à l'exécution des Formations commandées. En cas de tout manquement de la part du Client au respect de ses obligations légales ou contractuelles, ENQUETE2SENS pourra résilier le Contrat par envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception, cette résiliation intervenant de plein droit, et ce, sans préjudice des dommages-intérêts que ENQUETE2SENS pourrait réclamer.

En tout état de cause, la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause, et notamment en cas de résiliation, ne pourra en aucun cas invalider ou affecter notamment les droits et obligations résultant des articles ayant vocation à perdurer au-delà, pour d'autres durées, tels que les articles « propriété intellectuelle », « confidentialité ».

14. Droit applicable - Attribution de compétence

La validité, l'exécution, l'interprétation et la terminaison du Contrat, incluant les présentes CGV, sont soumises au droit français.

TOUT DIFFÉREND POUVANT SURVENIR ENTRE ENQUÊTE2SENS ET LE CLIENT RELATIF À L'INTERPRÉTATION ET/OU L'EXÉCUTION ET/OU LA CESSATION DU CONTRAT INCLUANT LES PRÉSENTES CGV AINSI QUE TOUT DIFFÉREND RELATIF À LA RUPTURE DU CONTRAT OU DE TOUTE RELATION COMMERCIALE AU TITRE DESQUELLES IL SERAIT PRIS EN CONSIDÉRATION EN APPLICATION DES DISPOSITIONS DE L'ARTICLE L. 442-6 DU CODE DE COMMERCE SERA DE LA COMPÉTENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS, MEME EN CAS D'APPEL EN GARANTIE OU DE PLURALITÉ DE DEMANDEURS OU DE DÉFENDEURS