

CONDITIONS GENERALES DE VENTE (CGV)

dans le cadre de formations autofinancées ou finançables

1. Préambule

1.1 Définition et présentation

Client :

Personne morale ou physique bénéficiaire de Sylvane BRUT. Le client peut être un consommateur ou un professionnel.

Prestataire : Sylvane Brut :« Vers le O : Optimisez votre potentiel, Osez rayonner », entreprise individuelle et organisme de formation enregistré sous le numéro de déclaration d'activité 93 83 07623 83 auprès du préfet de région de Provence Côte d'Azur.

N° SIRET : 880 380 415 000 47

APE N°70.21Z - Conseil en relations publiques et communication

Adresse : L'Archipel – 31 rue Chevalier Paul – 83000 Toulon

Représentée par : Mme Sylvane Brut

Fonction : dirigeante

Service:

Sont considérés comme services les prestations suivantes : les actions d'accompagnement par des formations individuelles et/ou collectives.

Conditions générales de vente :

Conditions qui régissent les relations entre les parties dans le cadre de la signature du contrat et de l'exécution de la prestation. Les CGV constituent avec les commandes, les documents contractuels opposables aux parties, à l'exclusion de tout autre document, prospectus, ou autres qui n'ont qu'une valeur indicative.

Chaque fois que le client fait appel aux services du prestataire, il est réputé connaître et accepter les présentes conditions générales de vente sans réserve. Il déclare avoir la capacité légale de contracter et de s'engager.

Les conditions générales de vente sont **systématiquement transmises préalablement à la commande pour les clients consommateurs et sur demande pour les professionnels**. Les conditions générales applicables sont celles en vigueur au jour de la passation de la commande ou de la signature du contrat.

1.2 Actions de formation menées

Actions de formation :

- Définir son Ikigai (sens à sa vie) ;
- Identifier son type M.B.T.I.® ;
- S'exprimer avec assertivité (affirmation de soi) ;
- Contrôler son expression orale et écrite ;
- Maîtriser ses écrits professionnels ;

- Concevoir et animer un dispositif de formation avec une pédagogie active.
- Les formations s'effectuent sur une durée de **4 à 18 heures** en journée ou demi-journée.
- Le programme est adapté aux besoins de l'entreprise.
- Les méthodes pédagogiques sont variées : actives, démonstratives, interrogatives et participatives.
 - Apports théoriques et mises en situation : exercices, quiz, étude de cas pratiques, jeux de rôle.
 - Progression pédagogique
 - Utilisation de power point, d'un ordinateur, avec remise de documents pédagogiques aux stagiaires.
- **Formateur** : Sylvane Brut
- **Conditions de mise en œuvre** : formation en présentiel/distanciel
- **Lieu** : L'Archipel, 31 rue Chevalier Paul – 83000 TOULON ou autre site en fonction de la situation
- **Prérequis** : parler couramment le français

Au terme de la formation, en application de l'article L. 6353-1, 2^ealinéa du code du travail, une attestation mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation sera remise personnellement aux stagiaires à l'issue de la formation.

Il est précisé que la Formation n'est pas certifiante.

2. Convention - prix

Préambule : les demandes d'inscription aux formations se font selon les modalités suivantes :

L'envoi d'un bulletin complété et signé par le client par mail, fax ou courrier.

La demande d'inscription contient les coordonnées du client (nom, prénom, fonction, adresse, raison sociale le cas échéant), ainsi que les dates, l'intitulé de la formation et le nombre de participants que le client souhaite inscrire.

Toute demande d'inscription donne lieu à l'établissement d'une convention de formation pour les personnes morales ou d'un contrat de formation pour les particuliers, que le client doit retourner à Sylvane BRUT, signé.e et revêtu.e du cachet de l'entreprise.

2.1 Convention de formation

Une convention de formation est signée remise pour toute action de formation.

Un descriptif de la prestation de formation est fourni au client à cette occasion ainsi que les modalités de règlement suivant les dispositions de l'article D6353-1 du code du travail.

Les présentes conditions générales de vente sont remises au client lors de la communication de la convention.

2.2 Contrat de formation

Un contrat de formation est signé entre le prestataire et le client particulier.

Un descriptif de la prestation de formation selon les modalités de l'article L6353-4 du code du travail est fourni au client à cette occasion.

Les présentes conditions générales de vente sont remises au client lors de la communication du contrat.

Le client signataire d'un contrat de formation bénéficie d'un délai de rétractation de **10 jours** à compter de la signature du contrat. Lorsque le contrat est conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, le délai de rétractation est porté à 14 jours (article 4.2).

Lorsque le client justifie de la réunion des conditions du droit de rétractation, Il devra faire connaître sa volonté de se rétracter **par lettre recommandée avec accusé de réception** adressé dans le délai de rétractation à Sylvane BRUT L'Archipel 31 rue Chevalier Paul 83000 TOULON en mentionnant ses coordonnées complètes (nom, adresse postale, e-mail et numéro de téléphone) ainsi que le numéro de devis ou les références du contrat de prestations de services.

Il ne peut lui être demandé aucune somme pendant ce délai (Article L6353-5 du code du travail).

A l'issue du délai de 10 jours, il devra régler une somme représentant 30 % du montant du prix total (article L6353-6 du code du travail).

Le solde sera dû à l'issue de la formation suivant facture.

2.3 Tarifs

Le prix de la prestation de service est fixé en fonction de l'importance et de la complexité de la mission ainsi que du temps requis estimé pour l'effectuer.

Le tarif horaire est à partir de **40 euros**.

Les tarifs sont entendus en euros et HT. La TVA n'est pas applicable (art. 293B du CGI).

Les **frais de déplacement** seront calculés selon le barème kilométrique légal en vigueur au jour du devis.

Les **frais de séjour** éventuels ou réservations de salle seront calculés sur justificatif de facture.

2.4 Prise en charge du financement par des tiers

2.4.1 Prise en charge CPF

La formation n'est pas éligible au CPF.

2.4.2 Prise en charge OPCO

En cas de prise en charge du paiement par un organisme collecteur, il appartient au client :

- De faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande ;
- De l'indiquer explicitement sur sa commande en y indiquant les coordonnées complètes de l'organisme collecteur ;
- De transmettre l'accord de prise en charge avant la date de formation ;
- De s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

Si Sylvane BRUT n'a pas reçu la prise en charge de l'OPCO au 1^{er} jour de la formation, le client sera facturé de l'intégralité du prix de la formation.

Si l'organisme collecteur ne prend en charge que partiellement le prix de la formation, le reliquat sera facturé au client.

En cas de non-paiement par l'organisme collecteur des frais de formation, le client sera redevable de l'intégralité du prix de la formation et sera facturé du montant correspondant éventuellement majoré de pénalités de retard.

3. Conditions de règlement

3.1 Règlement des acomptes et factures

Les acomptes et factures sont payables par chèque, espèces ou virement bancaire au crédit du compte de Sylvane BRUT :

Titulaire compte	Mme Sylviane Brut
Banque	BNP PARIBAS
Domiciliation	LA VALETTE VAR (01133)
RIB	30004 01929 0000336220 68
IBAN	FR76 30004 01929 00000336220 68
SWIFT/BIC	BNPAFRPPXXX

Le paiement des 30% d'acompte est exigé lors de la signature du contrat afin de commencer l'exécution de la prestation.

La facture est émise lors de la livraison de la prestation. Le solde du prix est payable au comptant, au jour de la réception de la facture.

3.2 Escompte :

Aucun escompte ne sera accordé par le prestataire en cas de paiement anticipé de la facture par le client (paiement comptant ou dans un délai inférieur à celui stipulé dans les CGV).

3.3 Indemnité forfaitaire

L'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement due au créancier en cas de retard de paiement, conformément à l'article 121-II de la loi n°2012-387 du 22 mars 2012 est fixée à **40 euros** par le décret n°2012-1115 du 2 octobre 2012. Elle sera exigible dès le premier jour de dépassement de la date de règlement précisé sur le devis.

3.4 Intérêts de retard

En cas de retard de règlement, les sommes échues porteront intérêts à un taux conventionnel égal au taux d'intérêt appliqué par la banque centrale européenne à son opération de financement la plus récente majorée de 10 points de pourcentage : article L441-6 I du code de commerce.

3.5 Clause pénale

Le défaut de paiement à l'échéance fixée entraînera de plein droit, après mise en demeure restée vaine d'avoir à exécuter sous **8 jours**, l'exigibilité à titre de clause pénale d'une indemnité égale à **20 % des sommes dues**, sans préjudice des intérêts conventionnels.

4. Rétractation d'une prestation conclue hors établissement

4.1 Droit de rétractation du professionnel

Lorsque le client est un professionnel passant commande dans le cadre et pour les besoins de sa profession, il ne bénéficie pas du droit de rétractation de **14 jours** prévu par le code de la consommation sauf dans les conditions cumulatives suivantes prévues par l'article L121-16-1 du code de la consommation :

- Lorsque le contrat est conclu hors établissement,
- Lorsque l'objet du contrat n'entre pas dans le champ d'activité principale de l'entreprise,
- Lorsque le nombre de salariés de l'entreprise est inférieur ou égal à 5.

Lorsque ces conditions sont remplies, le client professionnel dispose d'un délai de rétractation de **14 jours** courant à compter de la signature du devis ou du contrat de prestation de services.

Toutefois, si le client demande l'exécution immédiate de la prestation avant l'expiration du délai de rétractation, puis exerce sa faculté de rétractation, il devra au prestataire les sommes correspondant au prorata de l'exécution du contrat ou la totalité en cas d'exécution totale.

Lorsque le client justifie de la réunion des conditions du droit de rétractation, Il devra faire connaître sa volonté de se rétracter **par lettre recommandée avec accusé de réception** adressé dans le délai de rétractation à Sylvane BRUT L'Archipel 31 rue Chevalier Paul 83000 TOULON en mentionnant ses coordonnées complètes (nom, adresse postale, e-mail et numéro de téléphone) ainsi que le numéro de devis ou les références du contrat de prestations de services.

4.2 Droit de rétractation délai de 14 jours pour le consommateur

Le consommateur est défini selon le code de la consommation comme toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité artisanale, commerciale, industrielle ou libérale.

Le consommateur dispose d'un délai de **14 jours** pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision selon l'article L221-18 du code de la consommation.

Ce délai court à compter de la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services.

Lorsque le client justifie de la réunion des conditions du droit de rétractation, Il devra faire connaître sa volonté de se rétracter par **lettre recommandée avec accusé de réception** adressé dans le délai de rétractation à Sylvane BRUT L'Archipel 31 rue Chevalier Paul 83000 TOULON en mentionnant ses coordonnées complètes (nom, adresse postale, e-mail et numéro de téléphone) ainsi que le numéro de devis ou les références du contrat de prestations de services.

Toutefois, si le client demande l'exécution immédiate de la prestation avant l'expiration du délai de rétractation, puis exerce sa faculté de rétractation, il devra au prestataire les sommes correspondant au prorata de l'exécution du contrat ou la totalité en cas d'exécution totale.

Lorsque le client est un consommateur au sens de l'article liminaire du code de la consommation, il ne bénéficie pas du droit de rétractation, susceptible d'être notifié sans motif dans les **14 jours** de la fourniture de service, dès lors qu'il n'a pas passé commande à distance (internet, catalogue, téléphone, téléachat, SMS) ou qu'une des exceptions au droit de rétractation prévu par l'article L 221-28 du code de la consommation est applicable.

5. Résiliation unilatérale et indemnité de dédit

5.1 Droit de résiliation par le prestataire

Le prestataire se réserve le droit de refuser d'honorer une commande d'un client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours.

Le prestataire peut interrompre une commande d'un client qui aurait eu à l'égard du prestataire des actes ou des propos discriminants, raciaux ou injurieux. Il pourra demander la totalité de la somme restante due pour le contrat interrompu du fait de la faute du client et se réservera le droit de demander des dommages et intérêts pour le préjudice subi.

5.2 Résiliation unilatérale et indemnité de dédit en cas de rétractation

Si le client est empêché de suivre la formation par suite de force majeure dûment reconnue, le contrat de formation professionnelle continue est résilié. Dans ce cas, seules les prestations effectivement dispensées sont dues au « prorata temporis » de leur valeur prévue au contrat.

Si le client renonce au contrat de formation au cours de la mise en œuvre de la prestation, et qu'aucune faute grave du prestataire n'est établie, le client sera redevable de la facture qui correspond au travail effectué et des moyens mis en œuvre au stade de cette rupture du contrat. Dans tous les cas, une **indemnité forfaitaire de dédommagement de 250€** sera réclamée.

En cas de dédit par l'entreprise **à moins de 5 jours francs avant le début de l'action de formation** mentionnée, ou abandon en cours de formation par un ou plusieurs stagiaires, pour autre motif que la force majeure dûment reconnue, l'organisme retiendra sur le coût total, les sommes qu'il aura réellement dépensées ou engagées pour la réalisation de ladite action.

Cette somme n'est pas imputable sur l'obligation de participation au titre de la formation professionnelle continue de l'entreprise bénéficiaire et ne peut faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par l'OPCO.

6. Obligations des parties

6.1 Obligations du prestataire

6.1.1 : Obligation de moyens

La formation consiste à accompagner des personnes dans le but de développer leurs potentiels, de définir leurs objectifs et de permettre l'émergence et la mise en place de stratégies de réussite pour atteindre leurs objectifs dans les domaines **professionnels et relationnels**.

Aucun diagnostic d'ordre médical n'est effectué, la prestation intervenant en dehors de tout champ médical.

Le prestataire s'engage à faire diligence afin de donner satisfaction au client dans le cadre de l'exécution d'une obligation de moyens. Sylvane BRUT mettra tout en œuvre pour offrir à ses clients une haute qualité de services.

Sylvane BRUT est libre d'utiliser les méthodes et outils pédagogiques de son choix, qui relèvent de sa seule compétence.

Dans le cadre de cette obligation, Sylvane BRUT communiquera au client les moyens pédagogiques et techniques mis en place par ses soins.

Sylvane BRUT ne saurait être tenue responsable d'une quelconque erreur ou oubli constaté dans la documentation remise au Client, cette dernière devant être considérée comme un support pédagogique qui ne saurait être considéré comme un manuel pratique ou un document officiel explicitant la réglementation applicable. Par ailleurs, il est rappelé que les annexes documentaires fournies complètent la formation et n'engagent en aucun cas Sylvane BRUT sur leur exhaustivité. Il est précisé en tant que de besoin que Sylvane BRUT n'est pas tenue d'assurer une quelconque mise à jour de la documentation postérieurement à la formation.

S'agissant d'une obligation de moyens, la responsabilité de Sylvane BRUT ne peut être retenue pour défaut de réalisation des objectifs du client qui en a seul la responsabilité.

6.1.2 Délais d'exécution

Les délais d'exécution du contrat, qui dépendent de la réactivité et de la disponibilité des parties prenantes, de la complexité des prestations, sont communiqués à titre indicatif et ne donnent lieu à aucune indemnité en cas de dépassement.

Sylvane BRUT ne pourra être tenue responsable en cas de dépassement des délais imputables au client, à des tiers ou en cas de force majeure.

6.1.3 Exécution de la prestation

Le prestataire est en droit de faire exécuter les services proposés par tout collaborateur ou sous traitant de son choix, sous sa responsabilité de droit commun.

Le prestataire se réserve le droit d'honorer une commande d'un client qui n'aurait pas réglé l'acompte demandé en début de mission. Il peut également stopper l'exécution de sa mission en vertu du principe d'exception d'inexécution sans l'envoi d'une mise en demeure préalable.

6.2 Obligations du client

Le client s'engage à communiquer dans les meilleurs délais au prestataire tous documents, informations, renseignements nécessaires à la réalisation de sa mission.

A ce titre, il devra informer Sylvane BRUT de toute fragilité psychologique susceptible d'être incompatible avec un travail de coaching/formation (suivi psychologique ou psychiatrique, burn-out, etc. Selon les informations communiquées, Sylvane BRUT pourra conseiller au client une prise en charge psychologique auprès d'un professionnel. En cas de refus de suivi ou de fragilité avérée, Sylvane BRUT pourra à tout moment mettre un terme à son intervention. Dans ce cas, la prestation de coaching ou de formation sera réglée au prorata temporis des heures effectuées.

En cas d'omission de communication par le client d'informations sur sa fragilité psychologique, Sylvane BRUT ne pourra être tenue responsable des incidents liés à la fragilité mentale du client pouvant intervenir en cours ou suite au coaching/formation et au suivi.

Toutes les informations communiquées resteront confidentielles et ne pourront être utilisées qu'en vue de la réalisation de ladite mission confiée par le client.

Toutefois, en cas de danger pour le client lui-même ou pour un tiers, les informations pourront être divulguées à des tiers responsables (responsables légaux, médecin référent...) ou aux autorités compétentes (autorités de justice, etc.).

Le client reconnaît avoir reçu du prestataire toutes les informations et conseils nécessaires en vue de contracter en connaissance de cause. Ainsi, les choix effectués par le client lors de la commande, ainsi qu'éventuellement par la suite, ont été effectués sous son entière responsabilité.

7. Clause résolutoire

En cas d'inexécution du client et après mise en demeure restée infructueuse pendant **15 jours**, sans préjudice de l'article 1184 du code civil, le prestataire se réserve le droit de résoudre le contrat, sans préjudice de ses droits à dommages et intérêts, forfaitairement fixés à **50 % du prix total du service**.

Cet article ne s'applique pas en cas de force majeure notifiée par la partie qui s'en prévaut par lettre recommandée dans les **8 jours** de sa survenance.

8. Clause limitative de responsabilité

Le prestataire n'est tenu que d'une obligation de moyen dans l'exercice de ses missions de conseil.

La responsabilité tant contractuelle qu'extracontractuelle du prestataire pour tout dommage matériels ou immatériels (ex : dommage moral, perte de clientèle, de production, de données...) causés au client est limitée au montant de la garantie de l'assureur responsabilité civile professionnelle du prestataire en tenant compte de l'éventuelle franchise opposable au client.

En cas de faute dans l'exécution du contrat engageant la responsabilité du prestataire, sa responsabilité est limitée au montant des prix des services facturés ou à facturer ainsi qu'au dommage prévisible, direct, personnel et certain, à l'exception des dommages indirects, immatériels tels que notamment, les dépenses supplémentaires, la perte de bénéfices, etc.

9. Droit de propriété intellectuelle

Le prestataire reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les supports de formation, documents, exercices créatifs ou tout autre contenu en vue de la réalisation de la prestation de service qu'ils soient intervenus à la demande ou non du client.

Ces droits font l'objet de protection au titre des droits d'auteur.

Le client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites supports de formation, documents, exercices créatifs ou autre contenu sans l'autorisation expresse écrite et préalable du prestataire qui peut la conditionner à une contrepartie financière. En cas de désaccord sur ce point, le client devra mentionner son refus par écrit sur le devis.

Les conseils, avis, documents et travaux écrits émanant du prestataire sont protégés par le droit de propriété intellectuelle et appartiennent exclusivement à ce dernier. Ils ne peuvent être utilisés ou reproduits par le client sans l'autorisation expresse et écrite préalable du prestataire.

Toute infraction à de tels droits intellectuels peut donner lieu à des poursuites civiles et pénales.

10. Assurance

Le prestataire a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle sous le **numéro 33204.000/S16802073**. Une copie de la police peut être fournie au client sur simple demande.

11. Protection des données

11.1 Définitions

Données à caractère personnel :

Toute information se rapportant à une personne physique (dite personne concernée) identifiée ou identifiable (personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale).

Données sensibles :

Toute donnée révélant l'origine prétendument raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale des personnes, les données génétiques et biométriques, les données concernant la santé, la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle des personnes, les données relatives aux condamnations pénales ou aux infractions, ainsi que du numéro d'identification national unique (NIR ou numéro de sécurité sociale).

Consentement de la personne concernée :

Toute manifestation de volonté, libre, spécifique, éclairée et univoque par laquelle la personne concernée accepte, par une déclaration ou un acte positif clair, que des données à caractère personnel la concernant fassent l'objet d'un traitement.

Finalité :

Objectif poursuivi par la mise en place du traitement (exemple : recrutement, gestion du dossier, facturation...)

Destinataire :

Personne physique ou morale qui reçoit communication de données à caractère personnel, qu'il s'agisse ou non de tiers.

Responsable du traitement :

Personne physique ou morale qui seul ou conjointement avec d'autres détermine les moyens et finalités du traitement.

Sous-traitant :

Personne physique ou morale qui traite les données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement.

Tiers :

Personne physique ou morale (autre que la personne concernée par le traitement de données, le responsable du traitement et le sous-traitant) qui, placée sous l'autorité directe du responsable du traitement ou du sous-traitant sont autorisées à traiter les données à caractère personnel.

Traitement :

Toute opération ou ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliqué à des données ou des ensembles de données à caractère personnel, telle que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.

11.2 : Traitement des données :

Les présentes dispositions respectent et protègent les données conformément au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 et la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés complétées par la loi du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles.

11.2-1 : Responsable du traitement

Le responsable du traitement des données personnelles du client est Sylvane BRUT.

Coordonnées :

Email : sylvane.brut@gmail.com

Adresse : 31 rue Chevalier Paul - 83000 TOULON

Tél. : 06 79 75 62 45

11.2-2 : Collecte des données et finalités

Les données à caractère personnel communiquées à Sylvane BRUT sont traitées par elle pour la gestion de sa clientèle, ce qui comprend la gestion des relations précontractuelles et contractuelles de cette dernière et de l'information de celle-ci à des fins de prospection commerciales (marketing direct).

La gestion des relations contractuelles comprend :

- L'exécution de la **mission** telle que définie dans les contrats ou devis ;
- Le suivi des **commandes** ;
- La **facturation** (paiement des acomptes et des factures) ;
- La gestion des **réclamations/litiges** ;
- La collecte d'**avis** ;
- La gestion des demandes de financement **OPCO**.

Dans certains cas, Sylvane BRUT peut être amenée à demander le consentement aux internautes de laisser leurs coordonnées personnelles, notamment les adresses électroniques et/ou physiques.

Ces informations pourront donner lieu à un traitement informatique aux fins de publipostage [envoi de messages promotionnels, d'informations, newsletter, etc.] par Sylvane BRUT.

En cas d'acceptation par la validation de la case correspondant à l'utilisation souhaitée, Sylvane BRUT se réserve le droit d'adresser des publipostages à l'utilisateur pour lui proposer des informations, des offres émanant uniquement d'elle.

Sylvane BRUT est également amenée à traiter les données à caractère personnelle pour répondre aux obligations légales :

- **Tenue et conservation de la comptabilité et de la fiscalité.**

11.2-3 : Type de données collectées

En respect du principe de minimisation, seules les données strictement nécessaires à la finalité du traitement seront collectées.

- **Données d'identification** : civilité, nom, prénom, numéro de Siret, de TVA intra-communautaire, extrait Kbis, date de naissance ou année de naissance et le cas échéant, une pièce d'identité.
- **Données de contact** : adresse postale et électronique, numéro de téléphone, nom du représentant de la société et de la personne contact dans l'entreprise (et coordonnées).
- **Données relatives aux interactions entre le client et le prestataire** : compte-rendu de contact, entretiens téléphoniques, courriers électroniques, entrevues, pages sur les réseaux, site internet, dossiers, formulaires/questionnaires à remplir.
- **Données relatives au traitement des courriels et communications** qui vous sont adressés, tels que la date, l'heure de réception des courriels, de leur ouverture, ainsi que les informations concernant vos interactions avec le contenu transmis.
- **Toute autre information donnée spontanément** par le client.

11.2-4 : Conservation des données

Sylvane BRUT conserve les données personnelles le temps nécessaire à la relation contractuelle et pour faciliter le suivi et les commandes ultérieures.

Elles sont conservées un an après la relation contractuelle.

Pour l'envoi des newsletters ou de publipostages, les données sont conservées le **temps de la relation commerciale ou de la durée du consentement**.

Après ces périodes, les données seront supprimées ou anonymisées sauf pour répondre à une obligation légale ou à une obligation de conservation des documents comptables, notamment pour la facturation.

Pour la facturation, les données seront conservées **10 ans**. (Les données conservées lors de la facturation, du recouvrement et de l'archivage des factures sont les : nom, prénom, adresse de facturation.)

Les contrats sont conservés **5 ans**.

11.2-5 : Sécurité des données

Sylvane BRUT s'engage à mettre en œuvre des mesures de sécurité organisationnelles, techniques (logiciel, mots de passe, identifiant, sauvegardes, antivirus....) et physiques (limitation du nombre d'accès, mise sous clés...) pour protéger les données personnelles contre toute perte, accès non autorisé, divulgation ou altération.

11.2-6 : Transmission des données personnelles

Elles peuvent être transmises :

- **A des sous-traitants ou tiers**, lorsqu'une telle communication est nécessaire à la gestion ou au traitement de la commande (formations ou ateliers) ou à un traitement informatique aux fins de publipostage.

- **Aux services de police et de justice, au médiateur ainsi qu'à la compagnie d'assurance** de Sylvane BRUT, en cas de litige, de violation contractuelle ou de violation d'une obligation légale ou réglementaire.

- **Aux autorités administratives, judiciaires, avocats et plus généralement aux organismes publics** dans le cadre du respect des obligations légales du prestataire, ou pour lui permettre d'assurer la défense de ses droits et intérêts.

Sylvane BRUT s'interdit de traiter, d'héberger ou de transférer les informations collectées sur ses clients vers un pays situé en dehors de l'Union Européenne ou reconnu comme « non adéquat » par la Commission Européenne sans en informer préalablement le client.

Pour autant, Sylvane BRUT reste libre du choix de ses sous-traitants techniques et commerciaux à la condition qu'ils présentent les garanties suffisantes au regard des exigences du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD : n°2016-679). Sylvane BRUT s'engage à prendre toutes les précautions nécessaires afin de préserver la sécurité des informations et notamment qu'elles ne soient pas communiquées à des personnes non autorisées.

Cependant, si un incident impactant l'intégrité ou la confidentialité des informations du client est portée à la connaissance de Sylvane BRUT, celle-ci devra **dans les meilleurs délais informer le client et lui communiquer les mesures de corrections prises.**

Par ailleurs, Sylvane BRUT ne collecte aucunes « données sensibles ». Les données personnelles de l'utilisateur peuvent être traitées par des sous-traitants (prestataires de services), exclusivement afin de réaliser les finalités de la présente politique. Dans la limite de leurs attributions respectives et pour les finalités rappelées ci-dessus, les principales personnes susceptibles d'avoir accès aux données des utilisateurs de Sylvane BRUT sont principalement les agents de notre service client.

11.2-7 : Droit des personnes concernées

En vertu de la loi du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, les personnes concernées (utilisateurs) par le traitement des données personnelles disposent des droits suivants :

Droit d'accès (article 15 RGPD), **de rectification** (article 16 RGPD), de mise à jour et de complétude des données des utilisateurs. Les personnes concernées ont le droit d'obtenir de Sylvane BRUT des informations relatives au traitement des données personnelles les concernant ainsi que la confirmation que leurs données personnelles sont ou ne sont pas traitées. Lorsqu'elles le sont, ils peuvent demander l'accès aux dites données ainsi que les informations relatives aux finalités du traitement. Elles peuvent demander la rectification de leurs données personnelles qu'elles jugent inexacts. Il sera fait droit à leur demande si elle est légitime, dans les meilleurs délais.

Droit de verrouillage ou d'effacement des données des utilisateurs à caractère personnel (article 17 du RGPD), lorsqu'elles sont inexacts, incomplètes, équivoques, périmées, ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite. Les personnes concernées ont le droit d'obtenir l'effacement de leurs données personnelles, dans les conditions prévues à l'article 17 du RGPD. Ce droit ne s'applique pas lorsque le traitement est basé sur une obligation légale. Lorsque le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat ou d'une mesure précontractuelle, Sylvane BRUT ne sera pas en mesure d'exécuter ledit contrat ou lesdites mesures précontractuelles en cas d'effacement.

Droit de retirer à tout moment un consentement (article 13-2c RGPD). Le retrait de ce consentement ne porte pas atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant le retrait de celui-ci.

Droit à la limitation du traitement des données des utilisateurs (article 18 RGPD) Les utilisateurs peuvent obtenir la limitation du traitement de leurs données personnelles. Ce droit ne s'applique pas lorsque le traitement est basé sur une obligation légale.

Cependant, lorsque le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat ou d'une mesure précontractuelle, Sylvane BRUT ne sera pas en mesure d'exécuter ledit contrat ou lesdites mesures précontractuelles en cas de limitation du traitement.

Droit à la portabilité des données que les utilisateurs auront fournies, lorsque ces données font l'objet de traitements automatisés fondés sur leur consentement ou sur un contrat (article 20 RGPD). Les utilisateurs ont le droit de recevoir, ou de demander l'envoi à une tierce personne, des données personnelles les concernant dont Sylvane BRUT est responsable, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine (art. 20 du RGPD).

Droit d'opposition au traitement des données des utilisateurs (article 21 RGPD) Les utilisateurs ont le droit de s'opposer à tout moment, pour des raisons tenant à leur situation particulière, à un traitement de leurs données personnelles, dans les conditions de l'article 21 du RGPD. Ce droit ne s'applique pas lorsque le traitement est basé sur une obligation légale. Cependant, lorsque le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat ou d'une mesure précontractuelle Sylvane BRUT ne sera pas en mesure d'exécuter ledit contrat ou lesdites mesures précontractuelles en cas d'opposition au traitement de données personnelles.

Droit de définir le sort des données des utilisateurs après leur mort et de choisir à qui Sylvane BRUT devra communiquer (ou non) ses données à un tiers qu'il aura préalablement désigné (Loi informatique et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978, telle que modifiée, art. 40, II). Dès que Sylvane BRUT a connaissance du décès d'un utilisateur et à défaut d'instructions de sa part, Sylvane BRUT s'engage à détruire ses données, sauf si leur conservation s'avère nécessaire à des fins probatoires ou pour répondre à une obligation légale.

Si l'utilisateur souhaite savoir comment Sylvane BRUT utilise ses données personnelles, demander à les rectifier ou s'opposer à leur traitement, il doit indiquer les données personnelles qu'il souhaiterait que Sylvane BRUT corrige, mette à jour ou supprime, en s'identifiant précisément avec une copie d'une pièce d'identité (carte d'identité ou passeport).

Ces droits peuvent être utilisés à tout moment, gratuitement sur simple demande adressée au responsable du traitement des données dont le contact est mentionné **au 11.1**.

Les utilisateurs du site Internet sont invités à faire connaître à Sylvane BRUT leurs remarques sur d'éventuels dysfonctionnement du site au regard des libertés individuelles, à l'une ou l'autre des adresses indiquées ci-avant.

En cas d'absence de réponse à une demande faite auprès du prestataire dans un délai d'un mois par les personnes concernées concernant l'exercice d'un ou plusieurs des droits ci-dessus mentionnés, la personne concernée a la possibilité de saisir la CNIL par courrier à l'adresse suivante :

Commission Nationale de l'informatique et des libertés - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07 ou en ligne (www.cnil.fr).

12. Droit applicable et médiation

12.1 Droit applicable

Les CGV, les relations contractuelles et prestations effectuées sont soumis au droit français. Elles sont rédigées en langue française, seule langue faisant foi en cas de litige.

En cas de litige, quelle qu'en soit la nature, pouvant intervenir entre le client et le prestataire et qui n'aurait pu être réglé par voie amiable, les parties donnent compétence au Tribunal de TOULON

12.2 Médiation

Dans l'hypothèse où le client est un consommateur et en cas de litige avec Sylvane BRUT, le recours au médiateur à la consommation est possible suivant les dispositions de l'article L. 612-1 du code de la consommation.

Le consommateur est défini selon le code de commerce comme toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité artisanale, commerciale, industrielle ou libérale.

Il appartient au client consommateur, après avoir tenté de trouver une solution auprès de Sylvane BRUT, de saisir le médiateur choisi par elle.

Les coordonnées du médiateur sont les suivantes :

Société Médiation Professionnelle - Alteritae

5, rue Salvaing - 12000 Rodez

www.mediateur-consommation-smp.fr

13. Acceptation du client

Les présentes conditions générales de vente sont expressément agréées et acceptées par le client, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire, et notamment, ses propres conditions générales d'achat, qui seront inopposables au prestataire, même s'il en a eu connaissance.

ANNEXE 1 - Formulaire de rétractation

Le client exerce son droit de rétractation avant la fin du délai de 14 jours, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter de frais, au choix :

- Par toute déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter par courrier électronique à l'adresse : sylvane.brut@gmail.com

ou par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse : [31 rue Chevalier Paul – 83000 Toulon](#)

avec indication claire de son identité et de ses coordonnées (nom, prénom - coordonnées portables/téléphoniques) et en mentionnant ses coordonnées complètes (nom, adresse postale et e-mail, numéro de téléphone) ainsi que le numéro de devis ou les références du contrat de prestations de services ou du bon de commande.

- Ou en utilisant le modèle de formulaire en annexe à adresser à sylvane.brut@gmail.com ou par courrier postal à l'adresse [31 rue Chevalier Paul – 83000 Toulon](#).

Il est précisé au client que :

- L'utilisation du modèle de formulaire de rétractation n'est pas obligatoire.
- Pour que le délai de rétractation soit respecté, le droit de rétractation doit s'exercer avant l'expiration du délai de 14 jours.

Le présent formulaire doit être complété et renvoyé uniquement si le client souhaite se rétracter de la commande passée avec Sylvane Brut, sauf exclusions ou limites à l'exercice du droit de rétractation suivant les conditions générales de vente applicables.

.....
A l'attention de : Sylvane Brut

Adresse : [31 rue Chevalier Paul – 83000 Toulon](#)

Adresse mail : sylvane.brut@gmail.com

Je notifie par la présente la rétractation du contrat /devis portant sur la commande ci-dessous :

Commande/Devis n°

Commandé le :

Reçu le :

Nom du client :

Adresse du client :

Signature du client (uniquement en cas de notification du formulaire sur papier) :

Date :