

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

1. Présentation

Role Crafting est l'activité du groupe Grant Alexander en charge de l'offre HR & Organisation Transformation, dont le siège social est 29 rue de Courcelles, 75008 Paris. Role Crafting propose et dispense des séminaires, des ateliers et des formations, en inter ou in intra entreprise, en présentiel ou en distanciel, ou sous forme d'intervention blended. Role Crafting propose également des outils digitaux et des prestations de conseil personnalisé et de coaching. L'ensemble des prestations est ci-après désigné sous l'appellation « l'offre de services Role Crafting ».

2. Objet

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») s'appliquent à toutes les Offres de services Role Crafting. Role Crafting se réserve la possibilité de modifier, ou mettre à jour, les CGV à tout moment. Les conditions générales applicables au jour de la commande sont consultables sur le site www.rolecrafting.org.

Le fait de passer commande implique l'adhésion pleine et entière du Client aux CGV. Toute condition contraire et notamment toute condition générale ou particulière opposée par le Client ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de Role Crafting, prévaloir sur les présentes CGV et ce, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance. Le fait que Role Crafting ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes CGV ne peut pas être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Le Client se porte fort du respect des présentes CGV par l'ensemble de ses salariés, préposés et agents. Le Client reconnaît également que, précédemment à toute commande, il a bénéficié des informations et conseils suffisants de la part de Role Crafting, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'offre de services à ses besoins.

3. Séminaires et ateliers interentreprises

Les dispositions du présent article concernent les séminaires et les ateliers interentreprises, disponibles au catalogue Role Crafting, et réalisés dans les locaux Grant Alexander, ou des locaux mis à disposition par Grant Alexander, ou à distance. En cas d'impossibilité d'assurer le séminaire ou l'atelier en présentiel, notamment pour cas de force majeure ou de restrictions réglementaires interdisant la tenue en présentiel, le séminaire ou l'atelier sera automatiquement dispensé à distance.

Les prix applicables sont ceux figurant sur catalogue ou sur le site internet www.rolecrafting.org le jour de la commande. Le règlement du prix est à effectuer à l'inscription, comptant, sans escompte, à l'ordre de Role Crafting SAS. Tous les prix sont à indiquer hors taxes et sont à majorer du taux de TVA en vigueur. Les déjeuners sont offerts pour les séminaires en présentiel d'une journée ou plus.

Role Crafting SAS offre la possibilité de remplacer un participant empêché par un autre participant ayant les mêmes besoins par rapport au séminaire ou à l'atelier. Le remplacement d'un participant est possible sans indemnité jusqu'à 10 jours ouvrés. Si le remplacement intervient moins de 10 jours avant le démarrage du séminaire ou de l'atelier, il ouvre droit à une indemnité forfaitaire de 50 € HT au profit de Role Crafting.

Dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour assurer le bon déroulement du séminaire ou de l'atelier, Role Crafting se réserve la possibilité de l'ajourner, au plus tard une semaine avant la date prévue et ce, sans indemnités.

Role Crafting se réserve le droit de modifier les modules et les contenus proposés en séminaire ou en atelier, sans que cette modification ouvre droit à indemnité au profit du Client.

4. Séminaires et ateliers intra-entreprise

Les dispositions du présent article concernent les séminaires et les ateliers intra-entreprise, développés sur mesure et exécutés dans les locaux de Grant Alexander ou du Client, ou dans des locaux mis à disposition par le Client, ou à distance.

Tout séminaire ou atelier intra-entreprise fera préalablement l'objet d'une proposition commerciale et financière par Role Crafting. Sauf disposition contraire dans la proposition Role Crafting, un acompte minimum de 35% du coût total sera versé par le Client à la commande. L'intégralité du prix est facturable avant la tenue du séminaire ou de l'atelier. Le cas échéant, le prix est révisable à la date anniversaire du contrat par application de la formule de révision visée à l'article 8 ci-après.

5. Conseil et coaching

Toute prestation de conseil et/ou de coaching fait l'objet d'une proposition commerciale et financière établie par Role Crafting. En cas d'acceptation par le Client, un acompte minimum de 35% du coût total de la prestation sera versé par le Client à la commande. Le cas échéant, le prix de la prestation est révisable à la date anniversaire du contrat par application de la formule de révision visée à l'article 8 ci-après.

Pour la réalisation des missions de conseil et/ou de coaching, Role Crafting facture le temps des consultants ou des coaches, consacré à la mission, soit en fonction d'un prix par jour d'intervention, soit au forfait.

Les frais techniques et logistiques liés à l'exécution de la mission sont à la charge du Client et ne sont en aucun cas inclus dans les honoraires. Sauf indication contraire dans la proposition, ces frais sont facturés à leur prix coûtant, augmentés des frais de gestion, évalués forfaitairement à 15%.

6. Outils digitaux et distanciel

Les dispositions du présent article concernent l'utilisation des outils digitaux proposés par Role Crafting sur sa plateforme digitale Role Crafting.

Accès aux outils digitaux

Role Crafting peut consentir au client un accès à la plateforme et aux outils digitaux Role Crafting, au profit de l'utilisateur final (Utilisateur). Sauf indication contraire dans la proposition Role Crafting, cet accès est octroyé, pour un nombre défini d'utilisateurs, pour la version disponible des outils digitaux à la date d'acceptation de la commande par Role Crafting et pour une durée de 4 mois à compter de la communication des clés d'accès, période à l'issue de laquelle l'accès sera automatiquement désactivé.

Le cas échéant, un test préalable est effectué avant la signature du bon de commande entre Role Crafting et un représentant habilité du Client qui s'assurera de la compatibilité permanente de son environnement technique, quelles que soient les évolutions que celui-ci pourrait connaître, avec la plateforme Role Crafting ; il ne pourra pas se prévaloir, ultérieurement au test préalable, d'une incompatibilité ou d'un défaut d'accès aux(x) module(s).

Role Crafting transmet à l'adresse électronique de l'Utilisateur un lien d'accès, ou un identifiant et un mot de passe, lui offrant accès à la plateforme et aux modules choisis par le Client.

Sauf disposition contraire, une facture est établie et adressée au Client dès la création par Role Crafting des clés d'accès permettant l'accès à la plateforme.

Le lien d'accès, ou l'identifiant et le mot de passe, livrés par voie électronique à l'Utilisateur, sont des informations sensibles, strictement personnelles et confidentielles, placés sous la responsabilité exclusive du Client. A ce titre, ils ne peuvent être ni cédés, ni revendus, ni partagés à des tiers non autorisés par Role Crafting.

Le Client se porte garant auprès de Role Crafting de l'exécution de cette clause par tout Utilisateur et répondra de toute utilisation frauduleuse ou abusive des clés d'accès. En cas de violation de la clause d'inaliénabilité ou de partage des clés d'accès, Role Crafting se réserve le droit de suspendre le service, sans indemnité, prévus, ni information préalable.

Garanties de Role Crafting

Role Crafting s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'accès à sa plateforme, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 pendant la durée des droits d'utilisation du ou des outil(s) et module(s) digitaux, sauf panne éventuelle ou contraintes techniques liées aux spécificités du réseau internet.

Le Client s'engage à informer Role Crafting dans un délai de 24 heures à compter de la découverte d'un dysfonctionnement technique. Role Crafting fera ses meilleurs efforts pour que la plateforme Role Crafting fonctionne de manière fiable. Toutefois le Client reconnaît que nul ne peut garantir le bon fonctionnement du réseau internet.

Dans l'hypothèse d'une interruption de service par Role Crafting liée à une intervention de maintenance corrective, Role Crafting mettra tout en œuvre pour remédier au dysfonctionnement dans un délai de 72 heures ouvrés. Passé ce délai, Role Crafting prolongera l'accès au profit des Utilisateur(s) pour une période correspondant à celle de l'indisponibilité.

En cas de maintenance évolutive de sa plateforme, Role Crafting pourra également interrompre temporairement l'accès. Role Crafting s'efforcera alors de limiter le temps d'interruption du service et s'efforcera d'en avvertir préalablement le Client. Ce dernier s'engage à ne pas demander d'indemnités ni de dommages et intérêts à Role Crafting. Role Crafting prolongera l'accès au profit des Utilisateurs pour une période correspondant à celle de l'indisponibilité.

Par « non-conformité » on entend le défaut de correspondance entre le ou les outils digitaux et/ou modules et le bon de commande signé par le Client. Par « anomalie » on entend toute panne, incident, blocage, dégradation des performances, non-respect des fonctionnalités, empêchant l'utilisation normale de tout ou partie de la plateforme informatique.

Role Crafting ne garantit pas le fonctionnement ininterrompu et sans erreur de la plateforme et de ses outils digitaux et modules. Toute réclamation portant sur une non-conformité ou une anomalie doit être formulée par écrit dans les 8 (huit) jours suivant la livraison des clés d'accès. Il appartiendra au Client de fournir toute justification quant à la réalité des anomalies ou non-conformités constatées. Seule Role Crafting peut intervenir sur sa plateforme et ses outils et modules. Le Client s'abstiendra d'intervenir lui-même ou de faire intervenir un tiers à cette fin.

Toutefois la garantie n'est pas applicable si l'anomalie trouve son origine dans les cas suivants, sans que cette liste soit limitative : les prérequis techniques ont été modifiés sans accord préalable de Role Crafting ; les anomalies constatées relèvent de programmes non fournis par Role Crafting. Les anomalies sont liées à de mauvaises manipulations.

Role Crafting met à la disposition de l'interlocuteur contractuellement désigné par le Client une assistance email. Cette assistance est destinée à identifier le dysfonctionnement et, en fonction de la difficulté rencontrée, soit à apporter une réponse immédiate, soit à préciser le délai dans lequel la réponse sera donnée. Si le défaut incombe à Role Crafting, et sous réserve des conditions visées à l'article 6 des présentes CGV, cette dernière s'engage à tout mettre en œuvre pour le résoudre ou apporter une solution de contournement dans les meilleurs délais. Aucune maintenance sur site n'est prévue.

Propriété intellectuelle des outils digitaux

Role Crafting concède au Client et aux Utilisateurs un seul droit d'utilisation, personnel, non exclusif, non cessible et non transférable. Role Crafting est seule titulaire des droits sur la plate-forme Role Crafting, les outils digitaux et les marques associées. Role Crafting est également titulaire des droits sur les logos et charte graphique de l'interface permettant l'utilisation de la plate-forme Role Crafting.

Le Client et/ou les Utilisateurs s'interdisent notamment toute adaptation, modification, traduction, arrangement, diffusion, décompilation de la plate-forme et des outils digitaux, sans que cette liste soit limitative. Le client et/ou les Utilisateurs s'interdisent de copier ou faire copier par un tiers, tout élément de la plate-forme Role Crafting et des outils associés et de faire

des démonstrations à des tiers susceptibles de concurrencer Role Crafting.

Nonobstant la licence d'utilisation conférée au Client et/ou aux Utilisateurs, Role Crafting reste titulaire des droits de propriété et d'exploitation relatifs à tout élément de la plate-forme Role Crafting. La mise à disposition de la plate-forme Role Crafting ne saurait être analysée comme la cession quelconque d'un droit de propriété intellectuelle au bénéfice du Client et/ou des Utilisateurs.

Cookies

Le Client informera chaque Utilisateur qu'un cookie permettant à Role Crafting d'enregistrer des informations indispensables à sa navigation sur la plateforme Role Crafting peut s'installer automatiquement sur son logiciel de navigation.

7. Dispositions communes aux séminaires et aux ateliers

Annulation des séminaires et des ateliers à l'initiative du Client

Les dates des séminaires et ateliers sont fixées d'un commun accord entre Role Crafting et le Client et sont bloquées de façon ferme. En cas d'annulation tardive par le Client d'un séminaire ou d'un atelier planifié en commun, des indemnités compensatrices sont dues dans les conditions suivantes :

- Report ou annulation communiqué au moins 30 jours ouvrés avant la date de session : aucune indemnité
- Report ou annulation communiqué moins de 30 jours ouvrés et au moins 15 jours ouvrés avant la date de session : 30% des montants relatifs à la session seront facturés au Client.
- Report ou annulation communiqué moins de 15 jours ouvrés avant la date de session : 70% des montants relatifs à la session seront facturés au Client.

Absence du participant au jour du séminaire ou de l'atelier

Dans l'hypothèse où le participant ne se présente pas le jour du séminaire ou de l'atelier, le coût de la participation sera facturé à 100% au Client.

8. Dispositions applicables à l'ensemble de l'offre de services Role Crafting

Passation des commandes

La proposition de prix communiquée par Role Crafting est valable 1 (un) mois à compter de son envoi. L'offre de services est réputée acceptée dès la signature de la proposition, ou dès l'envoi par le Client du bon de commande ou du bulletin d'inscription complété.

La signature du bon de commande et/ou l'accord sur la proposition et/ou l'envoi du bulletin d'inscription à un séminaire ou à un atelier implique la connaissance et l'acceptation irrévocable des présentes CGV, lesquelles pourront être modifiées par Role Crafting à tout moment, sans préavis, et sans que cette modification ouvre droit à indemnité au profit du Client.

Facturation & règlement

Tous les prix sont exprimés en euros et hors taxes. Ils seront majorés de la TVA au taux en vigueur. Les éventuels taxes, droits de douane ou d'importation, ainsi que les frais bancaires occasionnés par le mode de paiement seront à la charge du Client.

Les frais de déplacement du (ou des) consultant(s) ou du (ou des) intervenant(s), ainsi que les frais de location de salle, de documentation et de location de matériel courant (vidéoprojecteur...) sont facturés en sus.

Sauf convention contraire, les règlements seront effectués aux conditions suivantes :

- Le règlement comptant doit être effectué par le Client au plus tard dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la date de la facture.
- Le règlement est accepté par virement ou par chèque bancaire ou postal.
- Aucun escompte ne sera appliqué en cas de règlement avant l'échéance, sauf mention différente indiquée sur la facture.

En cas de retard de paiement, Role Crafting pourra suspendre toutes les commandes en cours et désactiver l'accès à la plateforme et aux outils Role Crafting, sans préjudice de toute autre voie d'action.

Toute somme non payée à l'échéance entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable l'application de pénalités d'un montant égal à trois fois le taux d'intérêt légal. Role Crafting aura la faculté de suspendre le service jusqu'à complet paiement et obtenir le règlement par voie contentieuse aux frais du Client, sans préjudice des autres dommages et intérêts qui pourraient être dus à Role Crafting.

Conformément à l'article L 441-6 du Code de commerce, tout paiement postérieur à la date d'exigibilité peut donner lieu au paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement. Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatif, si les frais de recouvrement sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

Révision du prix

Le cas échéant, la proposition financière de Role Crafting acceptée par le Client sera révisée à chaque date anniversaire du contrat par application automatique de la clause de révision de prix suivante: P1 = P0*SI/50. Où : P1 = prix révisé en EUR HT ; P0 = prix initial en EUR HT ; SI = indice Syntec à la date de renouvellement du contrat ; S0 = indice Syntec à la date de signature du contrat ou à la date anniversaire du contrat pour les périodes postérieures.

Responsabilités

La responsabilité de Role Crafting ne peut en aucun cas être engagée pour toute défaillance technique du matériel, pour tout mauvais usage de la plateforme digitale Role Crafting par les Utilisateurs ou pour toute cause étrangère à Role Crafting.

Quel que soit le type de prestations, la responsabilité de Role Crafting est expressément limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le Client. La responsabilité de Role Crafting est plafonnée à la part du prix payée par le Client au titre de la prestation concernée.

En aucun cas, la responsabilité de Role Crafting ne saurait être engagée au titre des dommages et intérêts indirects tels que pertes de données, de fichier(s), perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner, atteinte à l'image et à la réputation.

Propriété intellectuelle

Role Crafting est seule titulaire des droits de propriété intellectuelle de l'ensemble des séminaires et ateliers qu'elle propose à ses Clients. A cet effet, l'ensemble des contenus et supports pédagogiques qu'elle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale...) utilisés par Role Crafting pour assurer les séminaires et ateliers, demeurent la propriété exclusive de Role Crafting. A ce titre, leur reproduction, transformation, exploitation, modification, publication, transmission, dénaturation, totale ou partielle, quels que soient le support ou le procédé utilisé, sont strictement interdites, au sein ou à l'extérieur du Client, sauf accord préalable écrit de Role Crafting.

En particulier, le Client s'interdit expressément d'utiliser le contenu des séminaires et ateliers pour former d'autres personnes que son propre personnel et engage sa responsabilité sur le fondement des articles L 122-4 et L 335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle en cas de cession ou de communication des contenus non autorisée.

En contrepartie du paiement du prix correspondant, les modules composant les séminaires et ateliers font l'objet d'un droit d'utilisation personnel, non cessible et non exclusif.

En tout état de cause, Role Crafting demeure propriétaire de ses outils, méthodes et savoir-faire développés antérieurement ou à l'occasion de l'exécution des prestations chez le Client.

Confidentialité

Les parties s'engagent à garder confidentiels les informations et documents concernant l'autre partie de quelle que nature qu'ils soient, économiques, techniques ou commerciaux, auxquels elles pourraient avoir accès au cours de l'exécution du contrat, ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat, notamment l'ensemble des informations figurant dans la proposition commerciale et financière transmise par Role Crafting au Client.

Role Crafting s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que ses sociétés affiliées, partenaires ou fournisseurs, les informations transmises par le Client, y compris les informations concernant les Utilisateurs.

Communication

Le Client accepte d'être cité par Role Crafting comme client de ses offres de services, aux frais de Role Crafting. Sous réserve du respect des dispositions de l'article Confidentialité précédent, Role Crafting peut mentionner le nom du Client et son logo dans ses listes de référence et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle notamment sur son site internet, entretiens avec des tiers, communication à son personnel et documents internes de gestion, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigent.

Protection des données à caractère personnel des participants

Les données personnelles des participants aux séminaires et aux ateliers et du responsable facturation sont utilisées dans le cadre strict de l'inscription, de l'exécution et du suivi des séminaires et des ateliers par les services Role Crafting en charge du traitement. Les données sont nécessaires en application de l'article L 6353-9 du Code du travail et des services Role Crafting associés, y compris l'accès à la plateforme digitale Role Crafting. Elles sont conservées pour une durée de 3 ans à compter de notre dernier contact et pour la durée légale de prescription des contrôles administratifs et financiers applicables. En application de la réglementation sur la protection des données à caractère personnel, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de limitation du traitement, ainsi que d'un droit d'opposition ou de portabilité de ces données, si cela est applicable, qui peut être exercé en s'adressant à dp@grantalexander.com. Vous bénéficiez également du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle si nécessaire.

Pour les besoins d'accès à la plateforme Role Crafting, les données sont hébergées auprès de la société IONOS 1&1 (serveurs d'hébergement situés en France et en Allemagne). Role Crafting agit en sa qualité de sous-traitant du Client. En tant que responsable de traitement du fichier de son personnel, le Client s'engage à informer chaque participant que des données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées par Role Crafting aux fins de réalisation et de suivi des séminaires et ateliers dans les conditions définies ci-avant. Les règles sur la protection des données personnelles utilisées par la plateforme Role Crafting sont disponibles sur le site Role Crafting.

Droit applicable & attribution de compétences

Les présentes CGV sont régies par le droit français. En cas de litige survenant entre le Client et Role Crafting à l'exécution du contrat, il sera recherché une solution à l'amiable et, à défaut, le règlement sera du ressort du tribunal de commerce de Paris.