



# Conditions Générales de Vente

## Préambule

### Article 1 – Champ d'application

1.1. Les présentes conditions générales de prestations de services (ci-après les « CG ») de Sophr'Ose - El, ayant son siège social 12 rue des vignes, 49270 Montrevault sur Evre, n° Siret 91437660300017, s'appliquent à toutes prestations de services réalisées par Sophr'Ose - El auprès d'un client (ci-après, le « Client »).

1.2. Sophr'Ose – El – Vanessa Letourneux, intervenante/formatrice en QVCT et APP et sophrologue RNCP, est spécialisée dans l'accompagnement des équipes de travail et des collectifs sur la notion de démarche QVCT et à l'analyse des pratiques professionnelles. Elle intervient sur les notions de compétences psychosociales, santé mentale et Risques PsychoSociaux. A ce titre, Sophr'Ose - El propose des ateliers, formations et des suivis individuels, en ligne et en présentiel, aux particuliers et collectifs de travail pour leurs besoins personnels et/ou professionnels (ci-après, les « Prestations »).

Les CG ont en particulier pour objet de préciser les conditions dans lesquelles Sophr'Ose - El s'engage à exécuter auprès du Client les Prestations conformément à l'offre de Sophr'Ose - El telles qu'acceptées par le Client (ci-après, l' « Offre »).

1.3. Toute acceptation d'une Offre par le Client implique nécessairement et à titre de condition substantielle et déterminante l'adhésion pleine, entière et sans réserve aux CG. Toute condition contraire, quelle qu'elle soit, opposée par le Client figurant notamment dans ses conditions générales et particulières d'achat sera, à défaut d'acceptation écrite de Sophr'Ose - El, inopposable à cette dernière, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

1.4. Dans l'hypothèse où le Client se livrerait à une pratique commerciale déloyale ou en violation avec les dispositions légales applicables ou encore, en cas de manquement par le Client à l'une de ses obligations au titre des CG et notamment à son obligation de respecter les droits de propriété intellectuelle de Sophr'Ose - El tels que définis à l'article 12 des CG, Sophr'Ose - El pourra lui adresser une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception de mettre fin à ses manquements dans un délai de sept (7) jours calendaires à compter de sa réception. A défaut d'exécution dans ce délai, Sophr'Ose - El pourra suspendre ses Prestations ou résilier immédiatement et de plein droit ses relations avec le Client, sans préavis



ni indemnité, et ce sans préjudice des dommages et intérêts que Sophr'Ose – El pourrait réclamer en réparation du préjudice subi.

1.5. Le fait que Sophr'Ose - El ne se prévaut pas, à un moment donné, de l'une des quelconque des stipulations des CG, ne pourra être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque des dites stipulations.

1.6. Les CG pourront être modifiées à tout moment par Sophr'Ose - El sans préavis.

## **Article 2 – Commande**

2.1. Les ventes de Prestations ne peuvent être considérées comme définitives qu'après acceptation expresse et écrites de l'Offre par le Client.

2.2. Toute Offre acceptée par le Client ne peut donner lieu à une modification ou une annulation par le Client sauf accord écrit de Sophr'Ose - El.

2.3. Sophr'Ose - El qui accepte de modifier ou d'annuler une Offre préalablement acceptée par le Client se réserve le droit de facturer au Client les frais qu'elle a déjà engagés au titre de ladite Offre notamment pour la mise en place des Prestations concernées. De manière générale et pour chaque modification d'une Offre, Sophr'Ose - El indique au Client les éventuelles répercussions sur les prix et les délais de réalisation des Prestations.

2.4. Le bénéfice de la commande est personnel et ne peut être cédé sans l'accord préalable de Sophr'Ose - El.

## **Article 3 – Conditions d'exécution des Prestations**

3.1. Les Prestations commandées par le Client sont réalisées, selon le type de prestation concerné, dans le délai ou selon la périodicité convenue entre les Parties et précisée dans l'Offre. Le délai de réalisation d'une Prestation court à compter de la réception par Sophr'Ose - El de l'Offre signée par le Client. Le délai de réalisation d'une Prestation peut être prorogé par Sophr'Ose - El et une nouvelle date indicative est communiquée au Client, en cas de modification ou de Prestations complémentaires demandées par le Client à Sophr'Ose - El. Ces délais ne constituent pas des délais de rigueur. En conséquence, les dépassements de délais ne peuvent donner lieu ni à l'annulation de l'Offre en cours, ni à une quelconque pénalité, indemnité ou dommages et intérêts ni à un paiement différé des Prestations ou au non-paiement des Prestations.



3.2. Le Client tient à la disposition de Sophr'Ose - El toutes les informations nécessaires à la bonne réalisation des Prestations. A cet égard, le Client désigne les interlocuteurs compétents pour assurer les différentes étapes de la réalisation des

## **Prestations.**

### **Article 4 – Tarifs des prestations**

4.1. Les Prestations sont fournies par Sophr'Ose - El aux tarifs indiqués sur l'Offre.

4.2. Une facture est établie par Sophr'Ose - El et remise au Client de chaque Prestation.

### **Article 5 – Conditions de règlement**

5.1. Sauf stipulation contraire figurant dans l'Offre, Sophr'Ose - El émet une facture correspondant au montant total de l'Offre, au moment de l'acceptation par le Client de l'Offre. Cette facture est payable au comptant, ou en plusieurs fois.

5.2. Sauf stipulations contraire figurant dans l'Offre, toutes les factures de Sophr'Ose - El sont payables à son siège social.

5.3. Sauf accord exprès de Sophr'Ose - El aucun escompte n'est applicable en cas de règlement au comptant ou anticipé d'une facture par le Client.

5.4. En cas de réclamation contre Sophr'Ose - El, le Client s'interdit de différer le règlement d'une échéance en tout ou partie ou d'effectuer toute compensation automatique entre les sommes dues entre les parties, conformément à l'Article 8.

5.5. Le non-paiement d'une seule échéance rend immédiatement exigible le paiement du solde de toutes les sommes restantes dues par le Client à Sophr'Ose - El même non échues. Sophr'Ose - El se réserve le droit de suspendre toutes les Offres en cours ou de refuser toute nouvelle commande du Client. Tout retard de paiement entraînera également de plein droit l'application de pénalités de retard calculées au taux de trois fois le taux d'intérêt légal, par mois de retard et jusqu'à complet paiement ainsi que le paiement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros. Dans l'hypothèse où les frais de recouvrement exposés par Sophr'Ose - El seraient supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, Sophr'Ose - El se réserve le droit de réclamer une indemnisation complémentaire sur justification.



## **Article 6 – Garanties**

Les dispositions relatives à la présente garantie se substituent à toutes les garanties légales offertes au Client, dans la mesure permise par la loi.

6.1. Sophr'Ose - El garantit selon les modalités et conditions définies ci-après que les Prestations seront conformes aux spécifications de l'Offre, avec les tolérances d'usage de la profession.

6.2. Sophr'Ose - El garantit le Client contre tout défaut de conformité des Prestations et tout vice caché provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des Prestations fournies, sauf en cas de négligence ou de faute du Client.

6.3. En cas de non-conformité des Prestations réalisées, le Client disposera d'un délai de quinze (15) jours à compter de la fin des Prestations pour émettre, par lettre recommandée avec accusé de réception, des réserves ou réclamations en ce sens. A défaut de réserves ou réclamations expressément émises par le Client dans le délai indiqué, les Prestations seront réputées conformes à l'Offre, en quantité et qualité.

6.4. En cas de réclamation, le Client devra fournir de manière détaillée à Sophr'Ose - El tous les justificatifs attestant de la réalité et de l'importance du vice, de la mauvaise réalisation ou de la non-conformité constatée. A défaut, aucune réclamation ne pourra être valablement admise par Sophr'Ose - El.

6.5. Le Client devra prendre toute mesure pour conserver en l'état les Prestations réalisées afin de permettre à Sophr'Ose - El de constater les défauts. Sauf accord exprès de Sophr'Ose - El le Client s'interdit d'intervenir lui-même ou de faire intervenir un tiers pour réparer le vice ou la non-conformité constatée.

6.6. En cas de défaut ou de non-conformité reconnue par Sophr'Ose - El, et établie contradictoirement entre les Parties, qui serait imputable uniquement à Sophr'Ose - El, celle-ci s'engage à sa discrétion :

- Soit à exécuter à nouveau, à titre gratuit et dans les meilleurs délais la Prestation défectueuse ou non-conforme ;
- Soit à rembourser au Client le montant de la facture ayant pour objet la Prestation défectueuse ou non-conforme.

6.7. Sophr'Ose - El ne donne aucune forme de garantie, ni expresse ni implicite, afférente aux Prestations.



## **Article 7 – Responsabilité**

7.1. La responsabilité de Sophr'Ose - El ne pourra être engagée qu'au titre des seuls dommages directs et certains qui lui sont imputables, à l'exclusion de tous dommages indirects ou immatériels tels que, sans que cette liste soit limitative, le non lancement ou développement d'activité, l'absence ou la perte de clientèle, l'absence ou la perte de chiffre d'affaires, la perte d'exploitation, l'atteinte à l'image de marque, la perte de marge ou le manque à gagner. La responsabilité de Sophr'Ose - El ne pourra en aucun cas être engagée en cas de retard ou de suspension de la fourniture de la Prestation imputable au Client, ou en cas de force majeure défini l'Article 10.

7.2. La responsabilité de Sophr'Ose - El au titre des Prestations ne saurait en aucun cas excéder la moitié du prix de l'Offre relative à ces Prestations sauf en cas de responsabilité sur le fondement de l'article 6.6.

## **Article 8 – Absence de compensation**

Sauf accord exprès, préalable et écrit de Sophr'Ose - El, et sous réserve que les créances et dettes réciproques soient certaines, liquides et exigibles conformément aux dispositions des articles 1289 et suivants du Code civil, aucune compensation ne pourra être valablement effectuée par le Client entre d'éventuelles pénalités pour retard dans la réalisation des Prestations commandées ou non-conformité des Prestations à l'Offre et les sommes dues par le Client à Sophr'Ose - El au titre des dites Prestations

## **Article 9 – Confidentialité**

Le Client s'engage également à maintenir la plus stricte confidentialité s'agissant de toute information, de quelque nature qu'elle soit, qui peut lui être communiquée par Sophr'Ose - El, sur quelque support que ce soit, dans le cadre d'une Offre et de la réalisation des Prestations. Le Client s'engage à ne pas dévoiler ces informations à un tiers quelconque et à s'assurer du strict respect de leur confidentialité par ses préposés, intervenants permanents ou seulement occasionnels. À ce titre, le Client s'engage à ne communiquer les informations reçues de Sophr'Ose - El qu'à ceux de ses employés dont la connaissance de ces informations est absolument nécessaire à la bonne exécution de l'Offre. Cette obligation de confidentialité sera maintenue pendant une durée de deux (2) ans à compter de la fin des Prestations objet de l'Offre.

## **Article 10 – Force Majeure**

Sophr'Ose - El ne saurait engager sa responsabilité en cas de manquement à ses obligations si ce manquement est dû à la survenance d'un cas de force majeure.



Constituent notamment des cas de force majeure, des grèves totales ou partielles, entravant le bon fonctionnement de Sophr'Ose - El, l'interruption des transports, l'arrêt d'une machine, tout désastre naturel (tempête, feu, inondation), tout accident ou interruption des services ou panne. Dans ce cas les obligations de Sophr'Ose - El sont suspendues, les délais d'exécution étendus et l'Offre demeure en vigueur. En cas de force majeure persistant plus de trois (3) mois, toute Partie peut résilier de plein droit l'Offre, avec effet immédiat, par envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

### **Article 11 – Sous-traitance**

Le Client autorise Sophr'Ose - El à sous-traiter des Prestations auprès d'un sous-traitant de son choix et s'engage par avance à agréer les sous-traitants présentés par Sophr'Ose - El, sauf circonstance dûment justifiée. En cas de sous-traitance, Sophr'Ose - El assure la supervision et le contrôle des Prestations effectuées par ses sous-traitants.

### **Article 12 – Propriété Intellectuelle**

12.1. Les marques, logos, documents, études, noms de domaine, images, vidéos, textes, savoir-faire et plus généralement tout autre information objet de droits de propriété intellectuelle en lien avec les Prestations sont et restent la propriété exclusive de Sophr'Ose - El. Aucune cession de droits de propriété intellectuelle n'est réalisée au travers des présentes CG.

12.2. Le Client reconnaît et accepte en particulier que les supports de formation et les méthodologies développées par Sophr'Ose - El lors de ses Prestations font l'objet de droits de propriété.

12.3. Le Client ne peut faire état ou usage des marques, logos, documents, supports de formation, méthodologies, études, noms de domaine, images, vidéos, textes, savoir-faire et de tout autre droit de propriété intellectuelle appartenant à Sophr'Ose - El qu'avec l'autorisation expresse, écrite et préalable de Sophr'Ose - El.

12.4. Sophr'Ose - El se réserve le droit de s'opposer, faire cesser et solliciter réparation de toute utilisation de ses droits de propriété intellectuelle qu'elle considérerait comme étant contrefaisante, déloyale, constitutive d'actes de parasitisme ou contraire à son image ou à des droits qu'elle aurait concédés.

12.5. Le Client reconnaît et accepte que la violation des droits de propriété intellectuelle de Sophr'Ose - El et notamment la commercialisation de ses



méthodologies auprès de tiers donnera lieu, de plein droit, au paiement d'une pénalité de 50.000 €, sans préjudice de tout autre dommage et intérêt que Sophr'Ose – El pourra réclamer en justice dans l'hypothèse où son préjudice subi serait supérieur à cette pénalité.

### **Article 13 – Loi applicable et juridiction de compétence**

Tout litige pouvant naître à l'occasion ou en rapport avec les CG sera soumis au droit français et au Tribunal de commerce d'Angers à qui les parties attribuent expressément compétence exclusive, même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie et quel que soit le lieu de réalisation des Prestations commandées.

### **Article 14 – Médiation et responsabilité civile professionnelle**

Si vous n'êtes pas parvenu à résoudre votre litige après nous avoir adressé une réclamation écrite (courrier ou courriel), datée, rappelant les circonstances qui ont donné lieu au différend et ce que vous réclamez, vous pourrez saisir le médiateur de la consommation, désigné ci-dessous, si vous avez reçu une réponse écrite négative de notre part ou pas de réponse deux mois après l'envoi de votre réclamation.

**Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1  
du code de la consommation, notre société a mis en place un dispositif de médiation de la  
consommation. L'entité de médiation retenue est :**

**MEDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT/MED CONSO DEV**

**En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site**

**: <https://www.medconsodev.eu>**

**ou par voie postale en écrivant à :**

**MEDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT/MED CONSO DEV**

**Centre d'Affaires Stéphanois SAS**

**IMMEUBLE L'HORIZON – ESPLANADE DE FRANCE**

**3, RUE J. CONSTANT MILLERET – 42000 SAINT-ÉTIENNE**

Sophr'Ose – El a souscrit une responsabilité civile professionnelle auprès d'AXA Assurances.