

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE LA SOCIETE SAPIENS

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») s'appliquent, sans restriction ni réserve, à tout achat de Prestations réalisé auprès de la société Sapiens, SAS au capital de 100 euros immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 911838688 (ci-après « la Société »).

Article 1 : Définitions

Les Parties conviennent et acceptent que les termes suivants auront, dans le cadre des présentes Conditions Générales, la signification définie ci-après :

Client désigne toute personne physique ou morale souscrivant une prestation auprès de la Société

Prestation désigne les services commercialisés par la Société, notamment Prestation, coaching, etc.

Devis désigne l'offre de contrat formulée par la Société et portant Conditions particulières.

Participant désigne les personnes qui bénéficient des Prestations délivrées par la Société.

Article 2 : Application et opposabilité des CGV

Conformément à la réglementation en vigueur, ces CGV sont systématiquement jointes aux Devis émis par la Société. Toutefois, la Société se réserve le droit de déroger à certaines clauses des présentes CGV, en fonction des négociations menées avec le Client, par l'établissement de conditions particulières.

Ces CGV annulent et remplacent toutes clauses imprimées ou manuscrites figurant sur tous documents du Client. Les conditions générales définies ci-dessous qui ne sont pas expressément modifiées ou abrogées par ces stipulations spéciales conservent leur plein et entier effet.

En signant le Devis, le Client :

- Reconnaît accepter sans réserve les présentes CGV
- Reconnaît accepter que ces CGV avec les conditions particulières stipulées dans le Devis, constituent le contrat liant les parties à l'exclusion de toutes autres dispositions contenues dans quelque autre document que ce soit sauf stipulation contraire négociée dans un contrat écrit spécifique.

L'acceptation de tout devis par le Client vaut acceptation pleine, entière et sans réserve par le Client de ces CGV.

Le fait que la Société ne se prévale pas à un moment donné des présentes CGV ne vaut pas renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

Article 3 : Formation du contrat

Le contrat ne sera formé qu'après l'acceptation par tous moyens par le Client du Devis présenté par la Société et qui reprendra les éléments négociés, notamment les délais et modalités

d'exécution des Prestations, ainsi que la rémunération due à la Société. Les délais d'exécution éventuellement indiqués dans le Devis sont communiqués à titre indicatif. Leur dépassement ne saurait constituer un motif d'annulation de commande, de refus de livraison ou d'exécution, ni ouvrir droit à pénalité, indemnité ou dommages-intérêts.

En acceptant le Devis, le Client accepte de supporter tous les coûts inhérents aux Prestations mentionnées.

Dans le cas où la Prestation commencerait à la demande du Client avant que n'ait été retourné le Devis signé, le Devis et les CGV seront réputés avoir été acceptés sans réserve. Il sera donc tenu de payer la Prestation réalisée jusqu'à cette interruption ; dans ce cas, le Client ne pourra former aucune réclamation ou contestation ni exercer aucune action contre la Société en indemnisation du dommage, quelle qu'en soit la nature, qui résulterait de cette interruption de mission.

Par exception à ce qui précède, lorsque le Client est une personne physique agissant à des fins non professionnelles (consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la consommation), les dispositions des articles L.221-18 à L.221-28 du même code s'appliquent. À ce titre, un droit de rétractation de 14 jours est ouvert. Ce droit ne s'applique pas aux Clients professionnels.

Le droit de rétractation peut être exercé par mail adressé à la Société sur le mail habituel de celle-ci.

Le Client renonce expressément à son droit de rétractation par la signature du Devis concernant une Prestation dont l'exécution commence avant la fin du délai de rétractation.

Article 4 : Prix

Le prix et les modalités de paiement de la Prestation seront fixes par le Devis accepté par le Client.

Le paiement pourra s'effectuer en une ou plusieurs échéances selon un calendrier fixé dans les conditions particulières du Devis accepté par le Client.

Les prix sont confirmés au Client en montant ttc. Les prix tiennent compte de la tva applicable au jour de l'édition du Devis puis de la facture. Tout changement de taux applicable à la tva sera automatiquement répercuté sur les prix indiqués.

Aucune modification du prix ne sera admise sans un accord écrit de la Société.

Le paiement des factures doit être effectué avant la date limite de paiement y figurant.

En cas de retard dans le règlement d'une facture exigible, il sera fait application d'un intérêt de retard égal au taux d'intérêt appliqué par la banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points. Les pénalités de retard seront exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire. Toute facture

qui ne serait pas réglée après l'expiration du délai de paiement devra verser au prestataire une indemnité forfaitaire de compensation des frais de recouvrement d'un montant de 40 euros. Sauf dispositions contraires figurant au Devis, ces derniers ne comprennent pas les déplacements et frais de séjour hors Ile-de-France, les courses et envois postaux, les frais de reproduction sur supports numériques ou photographiques ainsi que les impressions. Ces frais feront l'objet d'une facturation complémentaire accompagnée des justificatifs de ces dépenses.

Toute facture devra être réglée avant le début de la Prestation, sauf dispositions contraires prévues au Devis.

En cas de demande de prise en charge par l'OPCO ou le CPF dont dépend le Client, il lui appartient d'effectuer la demande et de recueillir l'accord de prise en charge avant le début de la Prestation. A défaut, la facture devra être acquittée directement par le Client dans les conditions précitées.

En cas de prise en charge partielle par l'OPCO, la différence sera directement facturée par la Société au Client.

Ainsi, les Clients reconnaissent et acceptent expressément que :

- A défaut de réponse favorable de l'Organisme de Financement, ils sont redevables du prix de la Prestation, dans les conditions prévues ci-dessus ;
- Si l'Organisme de Financement n'a accepté qu'une prise en charge partielle du prix des Services, la partie du prix non financée sera facturée et encaissée par SAPIENS dans les conditions prévues ci-dessus.

En cas d'évolution législative ou réglementaire ayant une incidence directe sur le coût des Prestations, ou d'augmentation significative des charges liées à leur exécution, la Société se réserve le droit d'ajuster ses prix, sous réserve d'en informer le Client dans un délai raisonnable.

Article 5 : Demande de report, ponctualité, assiduité et annulation

Les Prestations sont délivrées sur des créneaux fixés d'un commun accord entre le Client et la Société. Ainsi, elles peuvent éventuellement faire l'objet d'une et une seule demande de report par Devis, formulée au plus tard 48h avant le créneau fixé par mail adressé sur le mail habituel de la Société. A défaut de demande de report dans les conditions précitées, la Prestation sera réputée avoir été accomplie sur le créneau convenu même en cas d'absence ou de retard du Participant.

En cas d'épuisement de la faculté de report précitée, une annulation intervenant moins de 48h avant la date fixée ne pourra donner lieu à aucun remboursement.

Dans l'hypothèse où la séance s'inscrirait dans le cadre d'un programme plus large, deux annulations de rendez-vous donneront lieu à

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE LA SOCIETE SAPIENS

l'arrêt de la prestation globale avec facturation de la totalité du devis.

Article 6 : Force majeure ou cas fortuit

La Société ne pourra être tenue responsable à l'égard du Client en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un évènement de force majeure ou d'un cas fortuit.

Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français et sans que cette liste soit restrictive :

- la maladie ou l'accident d'un consultant ou d'un animateur de Prestation ;
- les grèves ou conflits sociaux internes ou externes à la Société ;
- les désastres naturels, les incendies,
- les lois ou règlements mis en place ultérieurement,
- l'interruption des télécommunications,
- l'interruption de l'approvisionnement en énergie,
- ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de la Société .

Article 7 : Obligations de la Société

La Société s'engage à la réalisation des Prestations selon les modalités fixées dans le Devis.

L'obligation qui pèse sur la Société est de résultat pour ce qui concerne la réalisation de Prestations techniques supposant l'intervention d'un spécialiste. Elle n'est plus que de moyen en ce qui concerne les Prestations relatives à la gestion d'image et de réputation, aux relations publiques/presse, à l'audit et au référencement naturel en raison de l'aléa inhérent à celles-ci.

Le prestataire garantit au Client la jouissance pleine et entière, et libre de toute servitude, des droits qui lui pourraient lui être cédés au titre des Prestations effectuées pour son compte et notamment :

- qu'elle n'a pas cédé et ne cédera pas à des tiers tout ou partie des droits de propriété sur les Prestations ;
- que les Prestations ne constituent pas et ne constitueront pas une contrefaçon d'une œuvre préexistante ;
- qu'elle n'a introduit et n'introduira au sein des Prestations, aucune réminiscence ou ressemblance pouvant violer les droits d'un tiers ;
- que si des parties des Prestations sont des œuvres dérivées, elle a respecté et respectera les droits de propriété intellectuelle de l'auteur de l'œuvre initiale, conformément aux dispositions du code de la propriété intellectuelle ;
- à ce titre, le prestataire garantit le Client contre toute action, réclamation, revendication, éviction quelconque, de la part de toute personne invoquant un droit de propriété intellectuelle auquel les Prestations auraient porté atteinte, ou

un acte de concurrence déloyale et/ou parasitaire.

En tout état de cause, la Société ne peut être tenue pour responsable des contenus Client, toute réclamation éventuelle devant être dirigée en premier lieu vers l'auteur des contenus en question.

Article 8 : Limitation de responsabilité

Sauf disposition légale impérative contraire, la responsabilité de la Société est strictement limitée, tous préjudices confondus, au montant hors taxes effectivement perçu au titre de la Prestation concernée.

En aucun cas, la Société ne pourra être tenue responsable des dommages indirects ou immatériels subis par le Client tels que, notamment, perte de chiffre d'affaires, perte de données, préjudice d'image ou perte de chance. Cette clause ne s'applique pas en cas de faute lourde ou dolosive commise par la Société.

Article 9 : Obligations du Client

Le Client reconnaît au prestataire le droit de sous-traiter certaines Prestations à des entreprises partenaires, spécialiste desdites Prestations, pour quelque raison que ce soit.

Le Client s'engage à collaborer activement à la réussite du projet en apportant au prestataire dans les délais utiles toutes les informations et documents nécessaires à la bonne appréhension des besoins et à la bonne exécution des Prestations. Ces contenus devront être délivrés dans les délais fixés par le cahier des charges afférent à la Prestation commandée et dans les formats permettant leur extraction et leur utilisation optimales par le prestataire. Le Client s'engage à se conformer strictement aux préconisations qui lui sont faites par le prestataire.

Le Client accorde à la Société, sauf stipulations contraires prévues dans le Devis, la possibilité de communiquer sur les Prestations effectuées pour son compte dans un but de promotion.

Le Client s'engage à ne pas débaucher les employés de la Société qui seraient amenés à travailler sur les Prestations, pendant une durée de deux ans à compter de la fin desdites Prestations.

Le Client est seul responsable des données communiquées au prestataire dans le cadre de la réalisation des Prestations commandées.

Il est convenu que le prestataire ne pourra, en aucun cas, être tenu responsable des conséquences liées à l'exploitation et à la diffusion par les supports exploités dans le cadre de la réalisation des Prestations des données lui ayant été communiquées par le Client.

En cas de défaut de collaboration du Client, notamment en cas de non-remise des informations nécessaires ou de non-respect des délais de validation, la Société se réserve le droit de suspendre les Prestations. Dans cette hypothèse, les échéances prévues au Devis

resteront dues aux dates initialement convenues.

Concernant les forfaits d'accompagnement commandé est dû dans son intégralité même s'il n'est pas accompli en raison de la défaillance du client et doivent être consommés dans les 12 mois de l'émission du devis.

Article 10 : Prestations de gestion d'achats média

Lorsque les Prestations incluent des services de gestion de campagnes publicitaires en ligne ou d'achats média (notamment Google Ads, Meta Ads, Display, etc.), les parties conviennent des stipulations spécifiques suivantes :

- La Société n'est tenue que d'une obligation de moyens dans la gestion des campagnes, y compris dans la sélection des canaux, la rédaction des messages publicitaires et le paramétrage des outils techniques.

La Société ne garantit en aucun cas un volume de leads, de clics, de conversions, de chiffre d'affaires ou toute autre performance commerciale.

- Les choix stratégiques (budget, ciblage, canaux, visuels, messages) sont validés conjointement avec le Client. En cas d'imposition de directives par le Client contraires aux préconisations de la Société, celle-ci ne pourra en aucun cas être tenue responsable des résultats insatisfaisants qui pourraient en résulter.

- Sauf stipulation contraire dans le Devis, le budget média est directement avancé par le Client auprès des régies publicitaires. Lorsque la Société effectue les règlements au nom du Client, celui-ci devra préalablement verser les fonds correspondants à la Société, à défaut de quoi celle-ci ne pourra être tenue de procéder aux paiements.

Les sommes versées aux plateformes publicitaires (Google, Meta, etc.) ne sont jamais remboursables. Le Client reconnaît qu'une campagne interrompue avant son terme n'ouvre droit à aucun remboursement, y compris en cas de mauvaise performance perçue.

-La responsabilité de la Société ne saurait être engagée en cas d'utilisation par le Client de visuels, textes, marques ou éléments protégés par des droits de tiers. Le Client garantit la Société contre toute action de tiers liée aux contenus communiqués pour diffusion.

Article 11 : Résiliation

En cas de manquement grave de l'une ou l'autre des parties aux obligations des présentes conditions générales non réparé dans un délai de 7 jours à compter de la lettre recommandée avec accusé de réception notifiant ledit manquement, le contrat entre les parties sera résilié de plein droit sans préjudice des dommages et intérêts auxquels les parties pourraient prétendre.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE LA SOCIETE SAPIENS

Lorsque le Client entend mettre fin par anticipation à la Prestation commandée, il devra en notifier le prestataire par lettre recommandée avec accusé réception.

En accord avec les dispositions de l'article 5 des présentes, il est rappelé que les sommes versées au titre des Prestations commandées ne pourront faire l'objet que de remboursements sous conditions.

Par ailleurs, le Client souhaitant résilier, avant ou en cours d'exécution) un devis portant sur une prestation échelonnée (type abonnement ou formation) sera redevable à l'égard de la Société d'une indemnité d'interruption égale à 20% du solde du Devis restant à facturer.

Article 12 : Assurances

La Société déclare avoir souscrit auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable une assurance couvrant les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle. La Société s'engage à en justifier à première demande du Client et à maintenir cette police pendant toute la durée d'exécution de la Prestation.

Article 13 : Respect de la réglementation

La Société s'engage à respecter toute réglementation qui lui serait applicable relative notamment à l'hygiène, à la sécurité, aux salaires, à la durée du travail, et à procéder à l'ensemble des déclarations légales à sa charge à l'égard des administrations sociales et fiscales.

La Société s'engage à communiquer à première demande du Client, les justificatifs dont la liste est précisée à l'article D.8222-5 du Code du travail.

Article 14 : Propriété intellectuelle

14.1 Les marques SAPIENS et SOCIAL SAPIENS ainsi que les logos dérivés sont la propriété intellectuelle de la Société.

14.2 La Société est l'auteur des Prestations réalisées par elle. A ce titre, elle est investie de l'intégralité des droits d'auteur sur celles-ci conformément au code de la propriété intellectuelle.

La Société conserve l'intégralité des droits de propriété intellectuelle sur ses créations techniques, graphiques, intellectuelles mais peut concéder au Client le droit de les utiliser et de les exploiter selon des conditions prévues au Devis.

Peuvent ainsi être transférés au Client, les droits d'exploitation, de reproduction, de représentation, de commercialisation, de traduction pour toute la durée de protection des droits de propriété intellectuelle, par tout procédé, quel qu'il soit, connu ou inconnu à ce jour, et notamment par tous les réseaux de communication, actuels et futurs, et ce sur tout support et tout format.

En raison du caractère universel des Prestations afférentes à internet, les droits cédés peuvent l'être pour le monde entier.

Le Client reste titulaire des droits sur les éléments qu'il a apportés.

Si la Société est amenée à acquérir, pour le compte de son Client, des droits sur des éléments protégés (sons, textes, images...), il devra, avant toute acquisition, obtenir l'aval du Client. Ce dernier remboursera les montants réglés par la Société dès réception de la facture qui lui aura été adressée.

En aucun cas, le fait d'avoir suivi des séances de coaching ou de formation ne saurait opérer transfert du droit d'user et de se prévaloir des supports pédagogiques et intellectuels de ces séances.

Article 15 : Confidentialité

Chacune des parties s'oblige à :

- tenir confidentielles toutes les informations qu'elle recevra de l'autre partie, en faisant preuve au moins du même degré de vigilance que celui dont elle fait preuve pour protéger ses propres informations confidentielles ;
- ne pas divulguer les informations confidentielles de l'autre partie à un tiers quelconque, autre que des employés ou agents ayant besoin de les connaître ;
- n'utiliser les informations confidentielles de l'autre partie qu'à l'effet d'exercer ses droits et de remplir ses obligations aux termes des présentes conditions générales.

Nonobstant ce qui précède, aucune des parties n'aura d'obligation quelconque à l'égard d'informations qui :

- seraient tombées ou tomberaient dans le domaine public indépendamment d'une faute par la partie les recevant ;
- seraient développées à titre indépendant par la partie les recevant ;
- seraient connues de la partie les recevant avant que l'autre partie ne les lui divulgue ;
- seraient légitimement reçues d'un tiers non soumis à une obligation de confidentialité, ou
- devraient être divulguées en vertu de la loi ou sur ordre d'un tribunal (auquel cas elles ne devront être divulguées que dans la mesure requise et après en avoir prévenu par écrit la partie les ayant fournies).

Les obligations des parties à l'égard des informations confidentielles demeureront en vigueur pendant toute la durée de la relation contractuelle et aussi longtemps, après son terme, que les informations concernées demeureront confidentielles pour la partie les divulguant et, en toute hypothèse, pendant une période de trois (3) ans après le terme des Prestations prévues au Devis.

Chacune des parties devra restituer toutes les copies des documents et supports contenant des informations confidentielles de l'autre partie, dès la fin du présent contrat, quelle qu'en soit la cause.

Les parties s'engagent par ailleurs à faire respecter ces dispositions par leur personnel, et par tout préposé ou tiers qui pourrait intervenir à quelque titre que ce soit dans le cadre des Prestations prévues au Devis et précisées par le cahier des charges.

Article 16 : Dispositions finales

16.1 Correspondances – notifications

En application des articles 1316 et suivants du code civil, le Client reconnaît et accepte que les informations délivrées par la Société par courrier électronique à l'adresse déclarée lors de la réalisation du Devis font foi entre les parties, reçoivent la même force probante qu'un écrit manuscrit et valent notification.

16.2 Loi applicable

Les présentes conditions générales et les opérations qui en découlent sont régies par le droit français.

Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

En cas de contestation sur la validité, l'interprétation et/ou l'exécution des présentes conditions générales, les parties conviennent que les tribunaux de Paris seront exclusivement compétents pour en juger, sauf règles de procédure impératives contraires.

16.3 Divisibilité et renonciation

Si l'une ou plusieurs stipulations contenues dans les conditions générales sont déclarées nulles, la validité des autres stipulations des présentes n'en est en aucun cas affectée.

Le fait que la Société ne se prévale pas, à un moment ou à un autre, d'une des dispositions des présentes conditions générales ne pourra être interprété comme valant renonciation par elle à s'en prévaloir ultérieurement.