CONDITIONS GENERALES DE VENTE
- SYLIENCE -

1. Préambule et objet

La société SYLIENCE, société par actions simplifiée au capital de 5000 euros, dont le siège social est situé 34 rue Victor Hugo - 73100 AIX-LES-BAINS, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Chambéry sous le numéro RCS CHAMBERY 105 558 142 conçoit et organise des expériences immersives destinées à favoriser la prise de recul, la qualité de décision et l'alignement (ci-après les « Evènements » ou l'« Evènement »).

Le Client est la personne, physique ou morale, qui réserve un Evènement auprès de SYLIENCE, à des fins professionnelles ou personnelles, pour son compte ou pour le compte d'une (ou plusieurs) personne(s) physique(s) tierce(s).

Le Participant est la personne physique qui participe effectivement à l'Evènement, qu'il s'agisse du Client ou non.

Le Client et SYLIENCE sont ci-après désignés ensemble les « Parties ».

Les présentes conditions générales de vente et de prestations (ci-après les « CGV ») ont pour objet de régir les relations entre SYLIENCE et le Client et définissent les droits et obligations respectifs des Parties.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance de l'ensemble des dispositions des CGV avant la signature du contrat et les accepter sans restriction ni réserve.

Ces CGV prévalent sur tout autre document du Client, et notamment sur ses conditions générales d'achat, le cas échéant. Aucune condition particulière du Client ne peut, sauf acceptation préalable et écrite de SYLIENCE, prévaloir sur les dispositions des présentes CGV.

Il est rappelé qu'à l'égard des Clients professionnels, les présentes CGV constituent le socle unique de la négociation commerciale, conformément aux dispositions du code de commerce.

La passation d'une commande par le Client emporte l'adhésion, sans réserve, de ce dernier au devis et aux présentes CGV.

2. Formation du contrat

Tout Evènement fait l'objet préalablement d'un devis établi par SYLIENCE valable un (1) mois sauf indication contraire.

Les prix et renseignements portés sur les prospectus ou sur le site internet ne sont donnés qu'à titre indicatif par SYLIENCE, seul le devis faisant foi.

Les photographies ou illustrations sont non-contractuelles.

Les CGV et le devis transmis au Client forment un ensemble contractuel (ci-après le « Contrat »).

En cas de contradiction entre les dispositions des présentes CGV et celles du devis, il est entendu que les dispositions du devis primeront.

Le Contrat entre le Client et SYLIENCE est réputé formé et donc ferme et définitif après réception par SYLIENCE du devis et des présentes CGV signés et acceptés sans réserve par le Client et après paiement de l'acompte ou de l'intégralité du prix, selon les dispositions de l'article 7 ci-après.

3. Droit de rétractation

Pour l'achat de bons cadeaux uniquement : Conformément aux dispositions du code de la consommation, en cas de vente à distance ou hors établissement, le Client particulier dispose d'un délai légal de quatorze (14) jours francs à compter de la réception du bon pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ou payer de pénalités.

Il peut exercer son droit en remplissant le formulaire type de rétractation joint aux présentes ou en envoyant un mail à l'adresse suivante : event@sylience.fr.

Dans une telle hypothèse, SYLIENCE s'engage à rembourser le Client sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle SYLIENCE a été informée de la décision du Client de se rétracter.

Conformément aux dispositions du code de la consommation, le Client ayant la qualité de professionnel dispose des mêmes droits dès lors qu'il souscrit un Contrat hors établissement qui n'entre pas dans le champ de son activité principale et que le nombre de salariés qu'il emploie est inférieur ou égal à cinq.

En revanche, l'attention du Client est attirée sur le fait que, conformément aux dispositions de l'article L221-28 12° du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les Evènements fournis à une date ou à une période déterminée.

4. Prestations

4.1. Détail des prestations

Le détail des prestations proposées pour chaque Evènement est précisé dans le devis.

Elles peuvent comprendre :

- des ateliers ou temps d'exploration individuels et collectifs
- des ateliers expérientiels (approches relationnelles, pratiques corporelles, régulation du stress, développement personnel)
- des séquences de mise en perspective professionnelle
- des espaces d'échange entre pairs
- des temps de convivialité

Les prestations sont réalisées par des intervenants externes sélectionnés pour leurs compétences et leur expérience, pouvant inclure notamment :

- des praticiens en approches relationnelles ou corporelles
- des professionnels de l'accompagnement
- des coachs ou facilitateurs
- des experts issus du monde de l'entreprise

4.2. Restauration

Selon les indications portées dans le devis, les Evénements peuvent inclure des prestations de restauration (repas, buffets, collations).

4.3. Hébergement

L'hébergement, lorsqu'il est proposé, doit être réservé et réglé par le Client directement auprès de l'hébergeur.

4.4. Modalités

Chaque Evénement organisé par SYLIENCE est soumis à des conditions minimales et maximales de participation, précisées dans le devis.

En cas de non-atteinte du nombre minimal de Participants, l'Evènement pourra être reporté à une date ultérieure ou annulé dans les conditions prévues à l'article 6 ci-après, au choix de SYLIENCE.

En cas d'annulation ou d'indisponibilité du Participant à la date de report, le Client sera remboursé intégralement des sommes qu'il a versées.

Chaque Participant est responsable du transport jusqu'au lieu convenu et prend à sa charge les frais y afférents, qui ne sont pas compris dans le prix forfaitaire indiqué dans le devis.

Les horaires ne sont donnés qu'à titre indicatif et SYLIENCE se réserve le droit de les modifier, auquel cas elle s'engage à communiquer au Client les horaires définitifs au plus tard soixante-douze (72) heures avant l'Evènement.

Aucune formalité administrative ou sanitaire n'est à prévoir, sauf indication contraire.

5. Annulation ou modification

5.1. Du fait de SYLIENCE

- **Modification :**

Dans l'hypothèse où SYLIENCE se trouverait, avant le début de l'Evènement, contrainte d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du Contrat, SYLIENCE informe le Client et le Participant dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix de l'Evènement ou s''il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Le Client dispose d'un délai de cinq (5) jours ouvrés pour communiquer sa décision à SYLIENCE. En l'absence de réponse dans ce délai, le Client sera réputé accepter les modifications proposées.

Lorsque les modifications du Contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité de l'Evènement ou de son coût, le Client a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le Contrat est résolu et le Client n'accepte pas d'autre prestation, SYLIENCE rembourse ce dernier des paiements effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du Contrat, sans préjudice d'un dédommagement qui ne saurait excéder trois fois le prix total de l'Evènement.

Dans l'hypothèse où SYLIENCE se trouverait, après le début de l'Evènement, dans l'impossibilité de fournir une part importante des services prévus au Contrat, SYLIENCE proposera, sans supplément de prix, d'autres prestations appropriées, si possible de qualité égale ou supérieure à ceux spécifiés dans le Contrat, pour la continuation du Contrat.

Lorsque les autres prestations proposées donnent lieu à un Evènement de qualité inférieure à celle spécifiée dans le Contrat, SYLIENCE octroie au Client une réduction de prix appropriée.

Le Client/Participant ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le Contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

S'il s'avère impossible de proposer d'autres prestations ou si le Client refuse les autres prestations proposées conformément à l'alinéa précédent, le Client a droit, s'il y a lieu, à une réduction de prix et, en cas de dommage distinct, à des dommages et intérêts, sans résolution du Contrat.

En toute hypothèse, il est expressément entendu que les modifications mineures apportées par SYLIENCE à l'Evènement, avant ou après le début de l'Evènement, ne pourront donner lieu à résolution du Contrat et le Client ne pourra exiger un quelconque remboursement.

Notamment, le changement d'intervenants ne pourra donner lieu à résolution du Contrat et le Client ne pourra exiger un quelconque remboursement dès lors que la nature, la qualité et la durée de la prestation proposée restent identiques.

Dans une telle hypothèse, SYLIENCE en informera le Client et les Participants d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

- **Annulation :**

Dans l'hypothèse où SYLIENCE annulerait l'Evènement, sans faute du Client, avant le début de l'Evènement, SYLIENCE en informera le Client par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception et remboursera immédiatement et sans pénalité le Client de la totalité des sommes versées, si les Parties ne parviennent pas à trouver un accord sur un Evènement ou une date de substitution, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels le Client pourrait prétendre.

SYLIENCE peut résoudre le Contrat et rembourser intégralement le Client des paiements effectués, sans que la résolution n'ouvre droit à indemnisation supplémentaire, si :

- Le nombre de personnes inscrites pour l'Evènement est inférieur au nombre minimal indiqué dans le Contrat et que SYLIENCE notifie la résolution du Contrat au Client :
    - vingt jours avant le début de l'Evènement dans le cas d'un Evènement dont la durée dépasse six jours ;
    - sept jours avant le début de l'Evènement dans le cas d'un Evènement dont la durée est de deux à six jours ;
    - quarante-huit heures avant le début de l'Evènement dans le cas d'un Evènement ne durant pas plus de deux jours ;

  ou

- SYLIENCE est empêchée d'exécuter le Contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résolution du Contrat au Client dans les meilleurs délais avant le début de l'Evènement.

5.2. Du fait du Client :

- **Modification :**

Les modifications ne peuvent concerner que les Evènements créés sur mesure pour le Client.

Toute demande de modification devra être soumise par le Client à l'accord express et préalable de SYLIENCE et pourra entrainer un surcoût qui sera alors indiqué au Client.

Pour des raisons d'organisation, aucune modification ne sera acceptée moins de trente (30) jours calendaires avant la date de l'Evènement.

Par ailleurs, l'interruption de la prestation par le Client pendant l'Evènement ou sa renonciation à bénéficier de certains services proposés et dont le prix a été compris dans le forfait ne donnera lieu à aucun remboursement, même partiel.

- **Annulation :**

Le Client peut résoudre le Contrat à tout moment avant le début de l'Evènement, moyennant le paiement de frais de résolution détaillés ci-après.

Toute annulation d'un Participant doit être notifiée par mail à event@sylience.fr avec comme objet « annulation + *nom de l'évènement* ».

Le Client sera remboursé déduction faite de frais de résolution suivants :

- en cas d'annulation plus de 30 jours calendaires avant l'Evénement : 20 % du prix total
- entre 30 et 15 jours calendaires avant l'Evénement : 50 % du prix total
- moins de 15 jours calendaires avant l'Evénement : 100 % du prix total, aucun remboursement ne sera effectué.

Cette politique d'annulation est applicable pour chacun des Participants à l'Evènement, selon le nombre communiqué par le Client et repris dans le devis, y compris dans le cas où l'Evènement serait maintenu avec les autres Participants.

Le Client a le droit de résoudre le Contrat avant le début de l'Evènement sans payer de frais de résolution si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de l'Evènement ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes

sur l'exécution du Contrat ou sur le transport des Participants vers le lieu de destination. Dans ce cas, le Client a droit au remboursement intégral des paiements effectués mais pas à un dédommagement supplémentaire.

- **Cession**

Chaque Participant peut proposer, sans frais, d'être remplacé par toute personne satisfaisant à toutes les conditions applicables au Contrat et à l'Evènement en informant SYLIENCE par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept (7) jours calendaires avant le début de l'Evénement.

Dans le cas où le remplaçant proposé ne satisfait pas aux conditions du Contrat ou propres à l'Evènement ou en cas d'information hors délai, le Contrat n'est pas cédé et l'inscription initiale reste maintenue et soumise aux conditions d'annulation prévues ci-dessus.

6. Obligations du Client et des Participants

Le Client s'engage à :

- fournir à SYLIENCE des informations exactes, notamment ses données d'identification personnelle, une adresse électronique valide, un numéro de téléphone et des coordonnées bancaires exactes ;

- fournir à SYLIENCE la liste des Participants, au jour de la formation du Contrat, et au minimum trente (30) jours calendaires avant la date prévue pour l'Evènement ainsi que les informations, contraintes, contre-indications et particularités de chacun susceptibles d'affecter son déroulement et permettant à SYLIENCE d'organiser au mieux l'Evènement : nom, prénom, âge, personne à mobilité réduite, allergie notamment alimentaire, intolérance, etc… ;

- mettre à jour les informations communiquées en cas de modification.

Les Participants devront :

- être majeurs ;
- s'assurer de leurs aptitudes à participer à l'Evènement ;
- garder une attitude correcte et respectueuse envers les autres membres du groupe et les prestataires rencontrés au cours de l'Evènement ;
- respecter le règlement intérieur et/ou les règles propres aux lieux d'accueil, de restauration et/ou d'hébergement ;
- respecter les horaires communiqués par SYLIENCE.

Il est expressément entendu que le Client se porte fort du respect de l'ensemble de ces obligations par les Participants et engage sa responsabilité à ce titre.

7. Tarifs et paiement

Les prix sont précisés sur le devis. Ils sont indiqués en euros, toutes taxes comprises (TTC) pour les Clients particuliers, hors taxes (HT) majorés de la TVA au taux en vigueur au jour de la facture pour les Clients professionnels.

Pour les Clients particuliers, le paiement intégral est exigé au moment de la réservation, sauf indication contraire dans le devis. Le Contrat n'est formé qu'après réception du paiement.

Pour les Clients professionnels, le prix est à régler de la façon suivante :

- un acompte de 20% du prix total est à régler au moment de la réservation. Le Contrat n'est formé qu'après réception du paiement ;
- le solde est exigible au plus tard (30) jours calendaires avant l'Evénement.

En cas de non-paiement du solde, le Contrat sera considéré comme étant annulé du fait du Client et SYLIENCE sera en droit d'exiger le paiement de l'indemnité d'annulation telle que prévue à l'article 6 des présentes.

Dans le cas d'une réservation à moins de trente (30) jours avant la date prévue pour l'Evènement, le Client professionnel devra s'acquitter de la totalité du prix à la réservation.

Les factures sont payables à réception par virement bancaire.

Dans le cas où le Client fait une réservation, sans avoir procédé au paiement de la (des) réservation(s) précédente(s), SYLIENCE pourra refuser de réaliser la prestation, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

En cas de retard de paiement total ou partiel, pour quelque cause que ce soit, il sera fait application au Client professionnel, sans mise en demeure préalable, d'une pénalité de retard d'un montant équivalent à celui de trois (3) fois le taux d'intérêt légal ainsi que d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros.

8. Responsabilité

Les prestations proposées par SYLIENCE dans le cadre de l'Evènement relèvent d'une démarche d'accompagnement uniquement.

Elles ne s'inscrivent pas dans le cadre d'une formation certifiante ou de prestations de conseil règlementé.

Il ne s'agit ni d'actes médicaux ou paramédicaux, ni de psychothérapies individuelles.

Elles n'ont pas vocation à remplacer l'accompagnement par un professionnel de santé.

SYLIENCE ne donne aucune garantie quant à l'évolution personnelle ou professionnelle des Participants ou l'amélioration de leur bien-être.

SYLIENCE ne sera pas responsable des dommages causés par une faute personnelle d'un intervenant, de l'un de ses préposés ou d'une chose qu'il a sous sa garde, seule la responsabilité de l'intervenant pouvant être engagée à ce titre.

Il est fortement recommandé aux Participants de ne pas emporter d'objets de valeur mais uniquement les effets strictement nécessaires au bon déroulement de l'Evènement. SYLIENCE décline toute responsabilité en cas de dégradation, perte ou de vol durant l'Evènement, les Participants étant seuls responsables de leurs effets personnels.

9. Assurance

SYLIENCE est assurée au titre de sa responsabilité civile professionnelle auprès d'une société notoirement solvable.

Pour tout autre risque, le Client est invité à souscrire sa propre assurance ou son propre contrat d'assistance.

10. Données personnelles

Dans le cadre du Contrat, le Client autorise SYLIENCE à traiter des données personnelles le concernant et concernant les Participants.

Le Client autorise également SYLIENCE à transmettre les données personnelles ainsi collectées aux professionnels qui concourent à la bonne exécution de l'Evènement.

10.1. Typologie des données collectées

SYLIENCE traite pour son compte des Données Personnelles concernant le Client, son représentant légal ou les membres de son personnel ainsi que les Participants.

Concernant le Client, il peut s'agir du nom et prénom, une adresse de facturation, un numéro de téléphone, une adresse mail.

Concernant les Participants, il peut s'agir du nom et prénom, âge, sexe, adresse numéro de téléphone, adresse mail, problèmes de santé, allergie, intolérance, poste occupé.

10.2. Finalités

Les Données Personnelles sont traitées en vue de l'organisation et du bon déroulement de l'Evènement, du profilage automatisé des Participants et des Clients, de la gestion de la clientèle, de la réalisation d'études de marché.

Elles pourront également être utilisées pour la réalisation de prospection commerciale par voie électronique, selon le choix opéré par le Client et/ou les Participants lorsqu'il s'agit de particuliers, et à défaut d'opposition pour les professionnels.

10.3. Transmission des données à des tiers

Le Client autorise également SYLIENCE à transmettre les données personnelles ainsi collectées aux professionnels qui concourent à la bonne exécution de l'Evènement : hébergeurs, intervenants, restaurateurs…

En toute hypothèse, SYLIENCE s'engage à ne pas transmettre les données fournies à des tiers qui n'auraient pas besoin d'en connaitre et à ne communiquer que les informations nécessaires aux finalités visées ci-avant.

10.4. Durée de conservation des données personnelles

Les données personnelles du Client et des Participants sont stockées et sont conservées pour la durée nécessaire à la réalisation des finalités visées ci-avant.

10.5. Droit d'accès et de rectification

Conformément aux règlementations française et européenne en vigueur, toute personne dont les données personnelles sont traitées dispose des droits suivants sous réserve de justifier de son identité :

- Le droit de s'opposer, pour des motifs légitimes, à ce que les données personnelles la concernant fassent l'objet de traitements autres que ceux annoncés aux présentes auxquels elle a consenti ;
- Le droit de s'opposer, sans frais, à ce que ses données personnelles fassent l'objet d'un traitement commercial actuel ou futur par le responsable du traitement ;
- Le droit de s'informer sur les traitements auxquels ses données personnelles donnent lieu ;
- Le droit d'obtenir des informations relatives aux traitements concernant ses données personnelles gérées par le Prestataire et toutes informations permettant de connaître et, au besoin, contester la logique qui préside aux traitements des dites données ;
- Le droit d'obtenir copie des données personnelles le concernant, ainsi qu'un droit de rectification, de portabilité, de mise à jour ou de suppression de tout ou partie des dites données personnelles.

Toute personne peut exercer ses droits en s'adressant à SYLIENCE, en indiquant ses nom, prénom et adresse électronique, par mail à l'adresse suivante : event@sylience.fr

10.6. Plainte auprès de l'autorité compétente

En cas de non-respect par SYLIENCE de ses obligations au regard des traitements de données personnelles mis en œuvre, toute personne concernée peut adresser une plainte ou une demande auprès de la CNIL, l'autorité compétente en France, notamment par voie électronique : https://www.cnil.fr/fr/plaintes/internet.

11. Référence

Il est convenu entre les Parties que SYLIENCE peut faire référence au Client pour la promotion de son activité. A ce titre, le Client autorise la reproduction et la représentation de sa dénomination sociale et/ou son nom commercial ainsi que de son logo sur le site internet et les réseaux sociaux de SYLIENCE, sans contrepartie financière, pour le monde entier et pour toute la durée légale de protection, le cas échéant.

Quand le Client est une personne physique, seules ses initiales seront utilisées.

12. Force majeure

Toute inexécution par l'une des Parties de l'une quelconque de ses obligations en raison de la survenance d'un événement de force majeure, à savoir un événement extérieur aux parties, irrésistible et imprévisible, qui empêche ou rend anormalement difficile l'exécution de l'obligation en cause, n'engagera pas sa responsabilité.

13. Cession

SYLIENCE se réserve le droit de céder le bénéfice des présentes CGV au profit de toute autre personne morale, en cas de fusion, absorption, transfert du fonds de commerce

ou de la branche d'activités ou toute autre opération entrainant un changement de cocontractant, ce que le Client accepte expressément. Le cessionnaire sera alors entièrement subrogé à SYLIENCE dans les droits et obligations résultant des présentes CGV.

14. Non-renonciation

Le fait, pour SYLIENCE, de ne pas faire application, de ne pas exiger l'application ou de ne pas se prévaloir de l'une quelconque des dispositions des présentes CGV ne saurait être interprété comme une renonciation à invoquer ultérieurement cette disposition ou toute autre.

15. Modifications des CGV

SYLIENCE se réserve le droit de modifier les dispositions des CGV à tout moment et sans préavis.

Le Contrat sera ainsi régi par la version des CGV jointes au devis établi par SYLIENCE et accepté par le Client.

16. Indépendance des clauses

Dans le cas où l'une ou plusieurs stipulations des CGV devaient être tenues pour invalides, la validité des autres stipulations ne sauraient être remise en cause sauf si elles présentaient un caractère indissociable avec la disposition invalidée.

17. Non-conformité et réclamations

Le Client et les Participants peuvent joindre SYLIENCE pour toute demande d'aide ou d'assistance :

- Par téléphone : ***+33 7 43 68 00 01***
- Par mail avec comme objet « réclamation »: ***event@sylience.fr***

Le Client/Participant qui aurait des réclamations sur le déroulement de l'Evènement doit les adresser, dans les plus brefs délais, à SYLIENCE, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception.

Les réclamations portant sur une appréciation subjective du Client, en dehors de tout manquement objectivement constaté, ne seront pas prises en considération.

SYLIENCE fera ses meilleurs efforts pour traiter les réclamations dans les meilleurs délais, et au plus tard dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la date de réception.

Lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution de l'Evènement et que SYLIENCE n'y remédie pas dans un délai raisonnable fixé par le Client, ce dernier peut résoudre le Contrat sans payer de frais de résolution et demander, le cas échéant, une réduction de prix et en cas de dommage distinct des dommages et intérêts.

18. Loi applicable et compétence juridictionnelle

Le Contrat est soumis à l'application de la loi française.

Pour les Clients ayant la qualité de commerçants, EN CAS DE LITIGE ET APRES UNE TENTATIVE DE RECHERCHE D'UNE SOLUTION AMIABLE, COMPETENCE EXPRESSE EST ATTRIBUEE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DANS LE RESSORT DUQUEL SE SITE LE SIEGE SOCIAL DE SYLIENCE, NONOBSTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, MEME POUR LES PROCEDURES D'URGENCE OU LES PROCEDURES CONSERVATOIRES, EN REFERE OU SUR REQUETE.

Le Client particulier, quant à lui, est informé qu'il peut recourir à un médiateur de la consommation, après l'échec d'une tentative de règlement amiable directement auprès de SYLIENCE, conformément aux dispositions du code de la consommation.

SYLIENCE a désigné le médiateur suivant :

Société de Médiation Professionnelle

https://www.mediateur-consommation-smp.fr

A défaut de médiation, la compétence juridictionnelle est celle des tribunaux français, le tribunal compétent étant désigné selon les règles de procédure en vigueur en France au moment du litige.