

CONDITIONS GENERALES D'EXECUTION DES SERVICES

Version en date du 01.01.26. English version p 11 of this document.

1. Définitions

Dans le cadre des présentes conditions générales d'exécution des services (les « Conditions Générales »), les termes utilisés ci-après ont les significations suivantes, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel :

Client : désigne indistinctement le Client consommateur et le Client professionnel.

Client consommateur : désigne toute personne physique qui contracte avec MSE à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole et toute personne y étant assimilée par le code de la consommation.

Client professionnel : désigne toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui contracte avec MSE à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel.

Conditions Particulières : désigne les conditions particulières d'exécution des services détaillées dans la lettre de mission qui, le cas échéant, complètent les Conditions Générales, et qui régissent la réalisation des Prestations par MSE.

Formation : désigne les sessions de sales coaching, l'accompagnement personnalisé, les ateliers (workshop), organisés en présentiel ou en ligne par MSE et animés par des formateurs compétents.

Formulaire : désigne le questionnaire envoyé le cas échéant en début de projet par MSE aux Clients et/ou Participants dans le cadre du diagnostic de compétences.

Livable(s) : désigne toute la documentation remise par MSE aux Clients et/ou Participants, y compris les Matériels d'animation, les Rapports individuels et les Rapports d'équipe.

Matériel d'animation : désigne l'ensemble des contenus et supports pédagogiques des sessions de Formation, conçu et communiqué par MSE aux Participants, quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale).

MSE : désigne Making Sales Easy, société à responsabilité limitée au capital de 1.000 euros, dont le siège est situé 34, rue Saint-Lazare - 75009 Paris, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 983 354 879 et enregistrée à la DREETS sous le numéro 11 756 932 975, représentée par Madame Juliette Ledoux, sa gérante.

Participant : désigne (i) soit le Client consommateur, (ii) soit un salarié du Client professionnel, qui bénéficie effectivement de la Prestation.

Partie(s) : désigne indistinctement le Client et/ou MSE.

Prestation : désigne l'ensemble des services fournis par MSE tels que décrits dans le devis (le « **Devis** ») et/ou les Conditions Particulières.

Rapport individuel : désigne le document écrit, rédigé et communiqué par MSE aux Participants à l'issue de la phase de diagnostic des compétences.

Rapport d'équipe : désigne le document écrit, rédigé et communiqué par MSE au Client à l'issue de la phase du diagnostic des compétences des Participants.

Site Internet : désigne le site Internet makingsaleseasy.fr de MSE qui présente aux Clients les Prestations qui leur sont proposées.

2. Cadre contractuel

2.1. Application des Conditions Générales

Les présentes Conditions Générales sont portées à la connaissance du Client et acceptées par celui-ci dans le cadre de la conclusion du contrat entre le Client et MSE.

Elles définissent les conditions dans lesquelles MSE assure l'exécution de la Prestation dont les caractéristiques sont le cas échéant, définies dans les Conditions Particulières.

En cas de contradiction entre les termes des Conditions Particulières et les Conditions Générales, les Conditions Générales prévaudront, à moins que les Conditions Particulières n'amendent expressément l'une quelconque des clauses des Conditions Générales.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales et les avoir acceptées avant la conclusion du Contrat. La validation de la lettre de mission par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales.

Le fait pour le Client de commander une Prestation emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales et obligation au paiement des Prestations commandées, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable à MSE.

Le Contrat est un tout indivisible formé par (i) les Conditions Particulières, (ii) les présentes Conditions Générales et (iii) les éventuelles annexes (le « **Contrat** »).

2.2. Durée du Contrat

Le Contrat prendra effet à la première date intervenant entre (i) la date de signature de la lettre de mission par le Client ou (ii) le paiement du prix par le Client.

Sauf stipulations contraires des Conditions Particulières, le Contrat prendra fin à la date de la réalisation du débriefing de fin de formation.

3. Modalités d'exécution des Prestations

Les Prestations proposées par MSE, au choix du Client comprennent la réalisation d'un diagnostic de compétences de vente, l'organisation d'ateliers (workshop), des séances de coaching, de formations, de débriefing.

La proposition commerciale de MSE est valable pour une durée de cinq jours ouvrés à compter de la communication du Devis au Client.

Les Prestations sont fournies dans un délai maximum de trois (3) mois à compter de la signature de la lettre de mission par le Client, dans les conditions prévues aux présentes Conditions Générales sauf accord contraire des Parties.

Sous réserve d'éventuelles stipulations contraires de la lettre de mission, le debriefing est réalisé au plus tard dans le mois suivant la réalisation des ateliers.

MSE s'engage à faire ses meilleurs efforts pour fournir les Prestations commandées par le Client, en mettant notamment à la disposition des Clients des formateurs qualifiés, dans le cadre d'une obligation de moyens et dans les délais convenus entre les Parties. Toutefois, ces délais sont communiqués à titre indicatif.

4. Obligations du Client

Pour permettre à MSE d'exécuter la Prestation, le Client s'engage à ce que (i) toute information qui doit être communiquée par ses soins ou par une personne travaillant avec ou pour lui, soit (a) communiquée dans les meilleurs délais, (b) exacte et (c) exhaustive.

Ainsi, MSE est autorisée à se fonder, sans devoir procéder à une quelconque vérification, sur les informations communiquées par le Client ou par les personnes que le Client aura indiquées et à considérer ces informations comme exactes.

Dans l'hypothèse où des Formulaires seraient envoyés au Client dans le cadre d'un diagnostic, le Client reconnaît que la bonne exécution des Prestations dépend de la communication à MSE des Formulaires dûment remplis. Le Client s'engage en conséquence à procéder au renvoi à MSE desdits Formulaires dans un délai raisonnable.

Il est rappelé que la bonne réalisation par MSE de la Prestation dépend de l'exécution par le Client de ses obligations contractuelles.

5. Sous-traitants

MSE pourra recourir à des sous-traitants, personnes physiques ou morales, dans le cadre du Contrat. MSE conservera la responsabilité exclusive de l'exécution du Contrat.

Dans ce cadre, MSE pourra adresser des informations confidentielles du Client au sous-traitant, dans la limite des informations nécessaires à l'exécution de la mission confiée au sous-traitant. MSE conservera cependant la responsabilité exclusive de l'exécution du Contrat et de la protection de la confidentialité des informations du Client.

Le Client s'engage à ne former aucune réclamation contre les sous-traitants désignés par MSE.

6. Modalités financières

6.1. Devis

Les prix des Prestations sont indiqués en euros (i) hors taxes auxquels est appliqué le taux de TVA en vigueur ou, (ii) net de TVA (pour les non-assujettis à la TVA).

Les prix en vigueur figurent sur le Devis communiqué au Client ou dans les Conditions Particulières le cas échéant.

Le Devis communiqué par MSE n'est ni définitif, ni contraignant. Il est estimé sur le fondement des informations transmises par le Client.

Les prix sont susceptibles d'évoluer dans l'hypothèse où MSE serait mise en possession d'informations complémentaires.

Toute Prestation supplémentaire, non prévue dans le Devis, effectuée par MSE sur demande expresse du Client sera facturée au taux horaire.

6.2. Frais

Le Client s'engage à rembourser à MSE de l'ensemble des dépenses raisonnables (frais et débours) qu'elle aura engagées dans le cadre de l'exécution du Contrat. Ces dépenses seront facturées à prix coûtant et remboursées sur présentation de documents justificatifs.

Sauf stipulations contraires, les éventuels frais de déplacement sont fixés à 50% du taux jour de référence de MSE.

En sus du prix des Prestations et des éventuels frais de déplacement, des frais de chancellerie (*chancery fees*) correspondant aux frais administratifs, sont facturés au taux forfaitaire de 2 % du montant hors taxes du Devis.

L'engagement de frais et débours particulièrement onéreux sera soumis à l'accord préalable des Parties.

6.3. Impôts

Le Client réglera tous les impôts, TVA et/ou toute retenue, qui pourraient être dus en relation avec la Prestation. En cas de retenue ou d'application d'un impôt, le prix de la Prestation sera majoré d'un montant net après impôts, égal au prix initialement convenu avant sa majoration.

6.4. Factures et paiement

Le Client consommateur paye comptant le montant de la Prestation.

Le Client professionnel s'engage à payer par avance à MSE une provision (*retainer*) de 50 % du montant du Devis à réception de la facture correspondante. Le paiement effectif de cette provision conditionne le début d'exécution de toute Prestation par MSE.

Le solde fera l'objet d'une facture émise au terme de la Prestation.

En tout état de cause, les factures du solde seront payables dans un délai de quinze (15) jours à compter de la fin de l'exécution des Prestations.

En cas de retard de paiement à l'échéance, et sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire, des pénalités mensuelles égales à trois fois le taux légal en vigueur seront exigibles, outre une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros, sans préjudice de tous frais de recouvrement exposés en sus de ce montant.

Toute contestation au titre d'une facture devra être notifiée par tout moyen à MSE dans les 14 jours suivant son émission et accompagnée de justificatifs détaillés ; les sommes non contestées resteront exigibles. En cas de retard de paiement, MSE se réserve le droit de suspendre l'exécution de la Prestation ou de résilier le Contrat sans que le Client ne puisse engager sa responsabilité ou prétendre bénéficier d'un quelconque avoir ou remboursement.

7. Modification, annulation ou report

7.1. A l'initiative du Client

Le Client reconnaît et accepte que pour être prise en compte, toute demande de modification, de report ou d'annulation d'une Prestation, doit être notifiée par écrit (par courrier électronique notamment) adressé à MSE, au plus tard six (6) jours ouvrés avant le début de la Prestation, sous réserve d'acceptation par MSE.

La provision versée par le Client reste acquise à MSE dans l'hypothèse d'une modification, annulation ou d'un report ayant pour effet de porter l'exécution de la Prestation par MSE à un délai supérieur à trois (3) mois à compter de la signature de la lettre de mission.

7.2. A l'initiative de MSE

En cas d'absence du formateur intervenant, MSE s'engage à faire ses meilleurs efforts afin d'assurer dans les délais, le maintien de la Prestation en faisant appel à un remplaçant aux compétences techniques et qualifications équivalentes.

Dans le cas où MSE ne parvient pas à assurer le maintien ou la poursuite de la Prestation, elle s'engage à faire ses meilleurs efforts afin de reporter ladite Prestation dans les meilleurs délais.

8. Droit de rétractation

Selon les articles L.221-18 et suivants du code de la consommation et dans les limites qui y sont définies, le Client consommateur dispose d'un droit de rétractation dans un délai de quatorze (14) jours francs à compter de la date de souscription à la Prestation à distance, sauf exclusions/limites à l'exercice dudit droit de rétractation, notamment l'exécution totale de la Prestation, antérieurement à l'exercice du droit de rétractation.

La rétractation est effectuée sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, par l'envoi d'un courriel à l'adresse électronique jl@julietteledoux.com.

Le Client professionnel ne dispose pas du droit de rétractation.

9. Confidentialité

9.1. Informations confidentielles

Sauf stipulation contraire du Contrat, aucune des Parties ne pourra divulguer à des tiers le contenu du Contrat ou toute autre information fournie par l'autre Partie ou en son nom, et qui devrait

légitimement être considérée comme confidentielle et/ou comme étant protégée. Toutefois, chaque Partie peut divulguer cette information dans la mesure où elle :

- Est ou devient publique autrement qu'à la suite d'une inexécution du Contrat (à l'exception d'une compilation d'informations publiques, qui ne serait pas divulguée publiquement, et qui doit être traitée comme une information confidentielle) ;
- Est ultérieurement reçue d'un tiers de bonne foi qui n'est soumis à aucune obligation de confidentialité à la connaissance du récipiendaire ;
- Était déjà connue du récipiendaire au moment de la divulgation ou a été créée par la suite de façon indépendante ;
- Est divulguée dans la mesure nécessaire à l'exercice des droits du récipiendaire au titre du Contrat ; ou
- Doit être divulguée en vertu de la loi, d'une procédure légale ou de réglementation professionnelle.

Chaque Partie peut utiliser des moyens de communication électroniques pour correspondre ou transmettre des informations ; une telle utilisation ne constituera pas en elle-même une violation d'une quelconque obligation de confidentialité en vertu du Contrat.

9.2. Livrables

La Prestation est réalisée au seul bénéfice et réservée au seul usage interne du Client. En conséquence, les Livrables qui pourront être adressés au Client et/ou aux Participants, leur sont fournis, de manière exclusive, et aux seules fins exposées aux termes du Contrat ou du Livable en cause.

Le Client n'est ni autorisé à reproduire ou divulguer les Livrables, ni à faire profiter un tiers au Contrat du produit de la Prestation, ni à se référer au contenu d'un Livable, sauf (i) conformément aux termes du Contrat (ii) avec le consentement écrit et préalable de MSE et conformément aux modalités qui seront déterminées par les Parties (iii) pour se conformer à une obligation légale, réglementaire ou administrative de divulguer le Livable, cas dans lequel le Client devra fournir sans délai à MSE la notification préalable et écrite d'une telle obligation afin qu'elle puisse, le cas échéant, prendre toute mesure ou action de protection sur l'étendue et le calendrier de la divulgation envisagée.

Toute réutilisation, modification ou altération du contenu des Livrables, y compris pour un usage interne, sans l'autorisation préalable et expresse de MSE est strictement interdite.

Le Client se porte fort du respect de cette obligation par les Participants au bénéfice desquels le Contrat a été conclu.

Dans l'hypothèse d'un manquement aux engagements du présent article, le Client devra indemniser MSE de l'intégralité du préjudice qui serait causé par ledit manquement.

9.3. Référence au Client

MSE peut souhaiter se prévaloir de l'existence de relations commerciales avec le Client dans le cadre de la commercialisation de ses services sauf opposition express du client.

9.4. Réalisation de prestations pour des tiers

Le Client reconnaît et accepte que les Prestations sont réalisées sans exclusivité. En conséquence, MSE peut réaliser des prestations pour les concurrents du Client ou des tiers dont les intérêts peuvent entrer en conflit avec ceux du Client. Dans cette hypothèse, MSE s'engage à ne pas divulguer les informations confidentielles du Client et à ne pas se placer en situation de conflit d'intérêts.

10. Droits de propriété intellectuelle

MSE reste propriétaire des droits de propriété intellectuelle liés aux Livrables et à l'ensemble des éléments créés dans le cadre du Contrat.

Sous réserve du respect des présentes par le Client, MSE consent un droit non exclusif d'utilisation et de reproduction, à usage interne, à l'exclusion de tout transfert de droit de propriété de quelque sorte que ce soit, au Client.

Par conséquent, la documentation ne peut, de quelque manière que ce soit, faire l'objet, même partiellement, de reproduction, représentation, prêt, échange ou cession, d'extraction totale ou partielle de données et/ou de transfert sur un autre support, de modification, adaptation, arrangement ou transformation, sans l'accord préalable, écrit et exprès de MSE.

Le Client s'interdit d'exploiter, notamment à des fins commerciales, directement et/ou indirectement, la documentation dont MSE est propriétaire. Le Client devra informer MSE de toute tentative d'utilisation illicite par un tiers non autorisé par MSE dont il pourrait avoir connaissance, et ce quel que soit le mode opératoire.

Néanmoins, les droits de propriété intellectuelle sur tout élément susceptible d'être protégé, réalisé spécifiquement pour le Client, tels que des études et rapports, sont cédés à ce dernier, à titre exclusif, au fur et à mesure de leur réalisation et ce, sous réserve du paiement intégral du prix mentionné dans le Devis.

11. Protection des données

Chacune des Parties s'engage à respecter la loi applicable en matière de protection des données, en particulier les dispositions du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 26 avril 2016 (« **RGPD** ») et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 telle que modifiée par loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, en ce qui concerne les données personnelles collectées, échangées et/ou autrement traitées en relation avec le présent Contrat.

Sauf disposition contraire explicite dans le cadre du présent Contrat, chaque Partie agit en tant que responsable du traitement des données à caractère personnel collectées, échangées et/ou autrement traitées dans le cadre du Contrat. MSE s'engage à traiter les données conformément aux instructions documentées du Client et uniquement pour la seule finalité de fournir la Prestation.

Chaque Partie est informée que les informations concernant les représentants légaux, les formateurs, les Participants et les contacts collectées par l'autre Partie (les « **Données de Contact** ») peuvent faire l'objet d'un traitement, automatisé ou non, dans le cadre duquel cette dernière agit en tant que responsable du traitement des données. Ce traitement est limité à la gestion, au suivi de la relation contractuelle, tel que requis pour l'exécution du Contrat.

Il s'agit de données générales d'identification professionnelle telles que les noms, prénoms, fonctions exercées et coordonnées professionnelles des interlocuteurs des Parties et des Participants.

Ces Données de Contact seront conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle et pendant la période de prescription applicable. Si une Partie doit transférer des Données de Contact en dehors de l'Espace économique européen, elle s'engage à mettre en œuvre un mécanisme de transfert approprié, comme l'exige la législation applicable en matière de protection des données. Chacune des Parties peut communiquer les Données de Contact à des prestataires de services tiers afin de permettre la gestion de la relation contractuelle et commerciale.

Les personnes concernées ont le droit d'accès, de rectification, de portabilité, de suppression de leurs données à caractère personnel et le droit de limiter le traitement, ainsi que le droit de donner des instructions concernant le sort de leurs données à caractère personnel après leur décès.

Pour exercer ces droits, les personnes concernées doivent contacter MSE par courriel à l'adresse électronique jl@julietteledoux.com. Une réclamation peut être adressée à la CNIL si nécessaire.

12. Responsabilité

12.1. Obligation de moyens

Compte tenu de la nature de la Prestation, l'obligation de MSE est une obligation de moyens, et non une obligation de résultat.

La réalisation de la Prestation sera notamment fondée sur (i) les informations données par le Client, (ii) les informations recueillies auprès des Participants au cours des diagnostics, le cas échéant.

MSE s'engage à réaliser la Prestation conformément aux règles de l'art, au vu de l'état du droit en vigueur au jour où les Livrables et Prestations seront rendus.

MSE n'a qu'un rôle de conseil et ne se substitue en aucun cas au Client dans la prise de décisions de ce dernier.

La responsabilité de MSE ne pourra être recherchée sur le fondement de décisions prises par le Client en vertu des informations qui lui auront été communiquées par MSE. MSE décline ainsi toute responsabilité relative à l'utilisation ou la mise en œuvre des résultats de la Prestation.

12.2. Limitation de responsabilité

Le Client, est seul responsable de la consultation, du choix de la Prestation fournie par MSE. En cas d'erreur manifeste de la part du Client sur l'adaptation de la Prestation à ses besoins, MSE ne saurait voir sa responsabilité engagée.

Le Client ne pourra prétendre à aucune indemnisation pour des dommages indirects invoqués au titre du Contrat, que l'éventualité de tels dommages ait été envisagée ou non.

En cas d'inexécution par MSE de son obligation de moyens, le montant maximal des dommages et intérêts auxquels elle pourrait être tenue en réparation du préjudice qui en résulterait pour le Client sera du montant le plus faible entre (i) la somme totale hors taxes effectivement payée par le Client au titre du Contrat et (ii) les dommages directs effectifs.

12.3. Absence de responsabilité envers les tiers

MSE décline toute responsabilité envers les tiers au Contrat au titre de la Prestation.

Le Client indemniserait intégralement MSE (en ce compris des frais de justice) si sa responsabilité devait être engagée par un tiers au titre de la Prestation.

12.4. Réclamations contre les personnes physiques

Le Client s'engage à ne jamais mettre en cause les personnes physiques liées ou affiliées à MSE, en ce compris les formateurs et les sous-traitants auxquels MSE pourrait recourir dans le cadre du Contrat.

13. Résiliation

13.1. Résiliation sans faute

Le Contrat peut être résilié par chaque Partie, sur simple notification écrite, moyennant le respect d'un préavis minimum de quinze (15) jours calendaires, sous réserve que l'exécution du Contrat par MSE n'ait commencé.

13.2. Résiliation fautive

Le Contrat peut être résilié par chaque Partie sans préavis, sur simple notification écrite, dans les circonstances suivantes :

- Une Partie manque gravement à ses obligations, et il n'est pas possible de remédier à ce manquement ; et
- Une Partie manque gravement à ses obligations et n'y remédie pas dans le délai raisonnable fixé d'un commun accord avec son cocontractant, le défaut d'indemnisation d'un préjudice pouvant caractériser un tel manquement.

En cas de résiliation du Contrat avant son terme, le Client devra régler à MSE le prix de la Prestation déjà réalisée, tel que précisé dans la lettre de mission, ainsi que les frais engagés jusqu'à la date d'effet de la résiliation du Contrat, sans préjudice de toute action que MSE pourrait engager.

14. Force majeure

Les Parties ne seront pas responsables d'un quelconque manquement au Contrat (autre que les obligations de paiement) en cas de circonstances échappant à leur contrôle raisonnable, telles que visées à l'article 1218 du code civil.

15. Règlement des litiges

Les contestations et différends, de quelque nature qu'ils soient, qui pourraient naître à l'occasion du Contrat seront, préalablement à toute action judiciaire, soumis à la médiation. Il est entendu que la présente clause de médiation préalable ne fait pas obstacle aux demandes de mesures d'instruction ou conservatoires.

La Partie qui soulève le différend, par notification écrite, aura l'initiative de proposer par écrit à l'autre Partie la désignation d'un médiateur.

Si au terme d'un délai de 15 jours à compter de la proposition de désignation d'un médiateur, les parties n'arrivaient pas à se mettre d'accord sur le choix du médiateur, le médiateur sera désigné par le président des tribunaux compétents statuant en référé à la requête de la Partie la plus diligente.

Il est convenu que la durée de la médiation sera de trois mois maximum à compter de la saisine du médiateur. Cette durée pourra être renouvelée d'un commun accord entre les Parties et le médiateur pour une nouvelle durée qui sera déterminée d'un commun accord entre les Parties et le médiateur.

Toutefois, les Parties et le médiateur pourront mettre fin librement à la médiation une fois celle-ci commencée par leur participation active à la première réunion de médiation.

Les frais et honoraires du médiateur, ainsi que les autres frais et honoraires occasionnés par la mission de médiation seront supportés à part égale par les Parties, sauf meilleur accord conclu entre elles.

Le Client Consommateur est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès du médiateur de la consommation en cas de contestation.

Le Contrat est soumis au droit français. Tout litige lié au Contrat et à son exécution sera porté devant les tribunaux compétents.

16. Dispositions générales

16.1. Intégralité de l'accord

Le Contrat et ses annexes comportent l'accord complet des Parties et établit l'intégralité de leurs droits et obligations. Il annule et remplace tous les documents et engagements écrits ou verbaux antérieurs.

16.2. Amendements

Les Parties ont la possibilité de demander à amender le Contrat, et modifier l'étendue et la nature de la Prestation commandée. Ces amendements ou modifications n'entreront en vigueur qu'après l'accord écrit des Parties.

16.3. Cession

Sauf stipulation contraire expresse dans le Contrat, aucune Partie ne peut céder, transférer ou négocier ses droits ou obligations découlant du Contrat sans le consentement écrit et préalable de l'autre Partie, sous réserve (i) du mandat d'un organisme de recouvrement de créances et (ii) de la novation du Contrat dans le cadre d'un transfert des activités de MSE. Toute cession sans le consentement écrit et préalable (sous réserve des cas visés ci-dessus) sera nulle et non avenue.

16.4. Survie

Les stipulations du Contrat qui sont expressément ou tacitement destinées à survivre à sa résiliation ou son expiration continueront d'engager chacune des Parties.

GENERAL TERMS AND CONDITIONS

Version: 01.01.26

1. Definitions

For the purposes of these general terms and conditions of service (the “General Terms and Conditions”), the terms used below have the following meanings, whether used in the singular or plural:

Customer: refers indistinctly to the Consumer Customer and the Professional Customer.

Consumer Customer: refers to any natural person who contracts with MSE for purposes which do not fall within the scope of their commercial, industrial, craft, liberal or agricultural activity, and any person assimilated thereto by the French Consumer Code.

Professional Customer: refers to any individual or legal entity, public or private, who contracts with MSE for purposes that fall within the scope of its commercial, industrial, artisanal, liberal or agricultural activity, including when acting in the name of or on behalf of another professional.

Special Conditions: refers to the special conditions for the performance of services detailed in the engagement letter which, where applicable, supplement the General Conditions, and which govern the performance of the Services by MSE.

Training: refers to sales coaching sessions, personalized support, workshops, organized face-to-face or online by MSE and led by competent trainers.

Form: refers to the questionnaire sent by MSE to Customers and/or Participants at the beginning of the project, as part of the skills diagnosis.

Deliverable(s): refers to all documentation provided by MSE to Customers and/or Participants, including Animation Materials, Individual Reports and Team Reports.

Training Material: refers to all content and teaching aids for Training sessions, designed and communicated by MSE to Participants, in any form (paper, electronic, digital, oral).

MSE: refers to Making Sales Easy, a limited liability company with capital of 1,000 euros, headquartered at 34, rue Saint-Lazare - 75009 Paris, registered with the Paris Trade and Companies Registry under number 983 354 879 and registered with the DREETS under number 11 756 932 975, represented by Juliette Ledoux, its manager.

Participant: means either (i) the Consumer Customer, or (ii) an employee of the Professional Customer, who actually benefits from the Service.

Party(ies) : refers indistinctly to the Customer and/or MSE.

Service: refers to all the services provided by MSE as described in the quotation (the “Quotation”) and/or the Special Conditions.

Individual Report: refers to the written document drafted and communicated by MSE to the Participants at the end of the skills diagnosis phase.

Team Report: refers to the written document drawn up and sent by MSE to the Customer at the end of the skills assessment phase.

Website: refers to MSE's makingsaleseasy.fr website, which presents the Services offered to Customers.

2. Contractual framework

2.1. Application of the General Conditions

The present General Terms and Conditions are brought to the attention of the Customer and accepted by the latter in the context of the conclusion of the contract between the Customer and MSE.

They define the conditions under which MSE performs the Service, the characteristics of which are, where applicable, defined in the Special Conditions.

In the event of contradiction between the terms of the Special Conditions and the General Conditions, the General Conditions shall prevail, unless the Special Conditions expressly amend any of the clauses of the General Conditions.

The Customer declares that he has read and accepted these General Terms and Conditions before entering into the Contract. Validation of the engagement letter by the Customer implies unreserved acceptance of these General Terms and Conditions.

The fact that the Customer orders a Service implies full and complete acceptance of these General Terms and Conditions and an obligation to pay for the Services ordered, which is expressly recognized by the Customer, who waives, in particular, the right to invoke any contradictory document, which would be unenforceable against MSE.

The Contract is an indivisible whole consisting of (i) the Special Conditions, (ii) these General Conditions and (iii) any appendices (the “Contract”).

2.2. Contract duration

The Contract will take effect on the earlier of (i) the date of signature of the engagement letter by the Customer or (ii) payment of the price by the Customer.

Unless otherwise stipulated in the Special Conditions, the Contract will terminate on the date of completion of the end-of-training debriefing.

3. Terms and conditions of Services

The Services offered by MSE, at the Customer's option, include a diagnosis of sales skills, the organization of workshops, coaching, training and debriefing sessions.

MSE's commercial proposal is valid for a period of five working days from communication of the Quotation to the Customer.

The Services are provided within a maximum period of three (3) months from the date of signature of the engagement letter by the Customer, under the conditions set out in these General Terms and Conditions, unless otherwise agreed by the Parties.

Subject to any stipulations to the contrary in the engagement letter, the debriefing is carried out at the latest within one month of the completion of the workshops.

MSE undertakes to use its best efforts to provide the Services ordered by the Customer, in particular by making qualified trainers available to the Customer, within the framework of an obligation of means and within the deadlines agreed between the Parties. However, these deadlines are given for information only.

4. Customer's obligations

To enable MSE to perform the Service, the Customer undertakes to ensure that (i) any information to be communicated by the Customer or by a person working with or for the Customer is (a) communicated as soon as possible, (b) accurate and (c) complete.

Accordingly, MSE is entitled to rely, without the need for any verification, on the information provided by the Customer or by persons indicated by the Customer, and to consider such information as accurate.

In the event of Forms being sent to the Customer as part of a diagnosis, the Customer acknowledges that the proper performance of the Services depends on the duly completed Forms being communicated to MSE. The Customer therefore undertakes to return the Forms to MSE within a reasonable time.

It is reminded that the proper performance of the Service by MSE depends on the Customer's fulfilment of its contractual obligations.

5. Subcontractors

MSE may use subcontractors, whether natural persons or legal entities, within the framework of the Contract. MSE shall retain sole responsibility for the performance of the Contract.

Within this framework, MSE may send confidential information from the Customer to the subcontractor, within the limits of the information necessary for the execution of the mission entrusted to the subcontractor. MSE will, however, retain sole responsibility for the execution of the Contract and for protecting the confidentiality of the Customer's information.

The Customer undertakes not to make any claims against subcontractors appointed by MSE.

6. Financial terms and conditions

a. Quotation

Prices for Services are quoted in euros (i) exclusive of VAT at the current rate, or (ii) net of VAT (for those not subject to VAT).

The prices in force appear on the Quotation communicated to the Customer or in the Special Conditions, as the case may be.

The Quotation provided by MSE is neither definitive nor binding. It is estimated on the basis of information provided by the customer.

Prices are subject to change should MSE be in possession of additional information.

Any additional Services not provided for in the Quotation, carried out by MSE at the express request of the Customer, will be invoiced at the hourly rate.

b. Expenses

The Customer agrees to reimburse MSE for all reasonable expenses (costs and disbursements) incurred in the performance of the Contract. These expenses will be invoiced at cost and reimbursed on presentation of supporting documents.

Unless otherwise stipulated, any travel expenses are set at 50% of MSE's reference daily rate.

In addition to the price of the Services and any travel expenses, chancery fees, corresponding to administrative costs, are invoiced at a flat rate of 2% of the amount of the Quotation excluding taxes.

Any particularly onerous costs and disbursements will be subject to the prior agreement of the Parties.

c. Taxes

The Customer shall pay all taxes, VAT and/or any other deductions that may be due in connection with the Service. In the event of withholding or application of a tax, the price of the Service will be increased by a net amount after tax, equal to the price initially agreed before the increase.

d. Invoices and payment

The Consumer Customer pays the amount of the Service in cash.

The professional Customer undertakes to pay MSE a retainer of 50% of the amount of the Quotation upon receipt of the corresponding invoice. The effective payment of this retainer is a condition for MSE to begin performing any Service.

The balance will be invoiced on completion of the Service.

In any event, invoices for the balance shall be payable within fifteen (15) days of completion of the Services.

In the event of late payment on the due date, and without any prior formal notice being required, monthly penalties equal to three times the legal rate in force will be payable, in addition to a fixed indemnity for collection costs of 40 euros, without prejudice to any collection costs incurred in excess of this amount.

Any dispute concerning an invoice must be notified by any means to MSE within 14 days of its issue, accompanied by detailed supporting documents; undisputed sums remain payable. In the event of late payment, MSE reserves the right to suspend performance of the Service or to terminate the Contract without the Customer being able to incur any liability or claim any credit or reimbursement whatsoever.

7. Modification, cancellation or postponement

a. At the Customer's initiative

The Customer acknowledges and accepts that, in order to be taken into account, any request for modification, postponement or cancellation of an Event must be notified in writing (by e-mail in particular) to MSE, no later than six (6) working days before the start of the Event, subject to acceptance by MSE.

The deposit paid by the Customer shall be retained by MSE in the event of a modification, cancellation or postponement which results in MSE's performance of the Service taking longer than three (3) months from the date of signature of the engagement letter.

b. At MSE's initiative

In the event of the absence of the intervening trainer, MSE undertakes to make its best efforts to ensure that the Provision is maintained within the time limit, by calling in a replacement with equivalent technical skills and qualifications.

In the event that MSE is unable to maintain or continue the Prestation, it undertakes to make its best efforts to postpone said Prestation as soon as possible.

8. Right of withdrawal

In accordance with articles L.221-18 et seq. of the French Consumer Code, and within the limits defined therein, the consumer Customer has the right to withdraw from the contract within fourteen (14) clear days from the date of subscription to the remote Service, except in the case of exclusions/limitations to the exercise of the said right of withdrawal, in particular the total execution of the Service, prior to the exercise of the right of withdrawal.

Withdrawal is effected without having to justify the reasons or pay any penalty, by sending an e-mail to jl@julietteledoux.com.

Professional customers do not have the right of withdrawal.

9. Confidentiality

a. Confidential information

Unless otherwise stipulated in the Contract, neither Party shall disclose to third parties the contents of the Contract or any other information provided by or on behalf of the other Party which should legitimately be considered confidential and/or protected.

legitimately be considered confidential and/or proprietary. However, each Party may disclose such information to the extent that it :

- Is or becomes public other than as a result of a breach of the Contract (with the exception of a compilation of public information, which would not be publicly disclosed, and which must be treated as confidential information) ;
- Is subsequently received from a bona fide third party who is not subject to any obligation of confidentiality to the knowledge of the Recipient;
- Was already known to the Recipient at the time of disclosure or was subsequently created independently;
- Is disclosed to the extent necessary to exercise the Recipient's rights under the Contract; or
- Is required to be disclosed by law, legal process or professional regulation.

Each Party may use electronic means of communication to correspond or transmit information; such use will not in itself constitute a breach of any obligation of confidentiality under the Contract.

b. Deliverables

The Service is provided for the sole benefit and internal use of the Customer. Consequently, any Deliverables that may be sent to the Customer and/or the Participants are provided to them, exclusively, and solely for the purposes set out in the terms of the Contract or of the Deliverable in question.

The Customer is neither authorized to reproduce or disclose the Deliverables, nor to allow a third party to the Contract to benefit from the product of the Service, nor to refer to the content of a Deliverable, except (i) in accordance with the terms of the Contract (ii) with the prior written consent of MSE and in accordance with the terms to be determined by the Parties (iii) to comply with a legal, regulatory or administrative obligation to disclose the Deliverable, (iii) to comply with a legal, regulatory or administrative obligation to disclose the Deliverable, in which case the Customer shall promptly provide MSE with prior written notice of such obligation so that MSE may, if necessary, take any protective measures or actions regarding the scope and timing of the intended disclosure.

Any reuse, modification or alteration of the content of the Deliverables, including for internal use, without the prior and express authorization of MSE is strictly forbidden.

The Customer is responsible for compliance with this obligation by the Participants for whose benefit the Contract has been concluded.

In the event of a breach of the undertakings set out in this article, the Customer shall compensate MSE for all damage caused by said breach.

10. Intellectual property rights

MSE retains ownership of the intellectual property rights relating to the Deliverables and all elements created within the framework of the Contract.

Subject to the Customer's compliance herewith, MSE grants a non-exclusive right of use and reproduction, for internal use only, to the exclusion of any transfer of ownership rights of any kind whatsoever, to the Customer.

Consequently, the documentation may not, in any way whatsoever, be reproduced, represented, lent, exchanged or transferred, in whole or in part, extracted from data and/or transferred to another medium, modified, adapted, arranged or transformed, even partially, without MSE's express prior written consent.

The customer shall refrain from exploiting, in particular for commercial purposes, directly and/or indirectly, the documentation owned by MSE. The customer shall inform MSE of any attempt at illicit use by a third party not authorized by MSE of which he may become aware, regardless of the method of operation.

Nevertheless, the intellectual property rights on any element likely to be protected, produced specifically for the Customer, such as studies and reports, are assigned to the latter, on an exclusive basis, as and when they are produced, subject to full payment of the price mentioned in the Quotation.

11. Data protection

Each of the Parties undertakes to comply with applicable data protection law, in particular the provisions of Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 26 April 2016 ("RGPD") and Law No. 78-17 of 6 January 1978 as amended by Law No. 2018-493 of 20 June 2018 on the protection of personal data, with respect to personal data collected, exchanged and/or otherwise processed in connection with this Contract.

Unless explicitly provided otherwise in the context of this Contract, each Party acts as the controller of the personal data collected, exchanged and/or otherwise processed in connection with the Contract. MSE undertakes to process the data in accordance with the Customer's documented instructions and solely for the purpose of providing the Service.

Each Party is informed that information concerning legal representatives, trainers, Participants and contacts collected by the other Party (the "Contact Data") may be subject to processing, whether automated or not, in the context of which the latter acts as data controller. This processing is limited to the management and monitoring of the contractual relationship, as required for the performance of the Contract.

It concerns general professional identification data such as the surnames, first names, positions held and professional contact details of the Parties' and Participants' contacts.

This Contact Data will be kept for the duration of the contractual relationship and for the applicable statute of limitations. If a Party needs to transfer Contact Data outside the European Economic Area, it undertakes to implement an appropriate transfer mechanism, as required by applicable data protection legislation. Each of the Parties may communicate Contact Data to third-party service providers in order to manage the contractual and commercial relationship.

Data subjects have the right of access, rectification, portability, deletion of their personal data and the right to restrict processing, as well as the right to give instructions concerning the fate of their personal data after their death.

To exercise these rights, data subjects should contact MSE by e-mail at jl@julietteledoux.com. If necessary, a complaint can be made to the CNIL.

12. Liability

a. Obligation of means

Given the nature of the Service, MSE's obligation is an obligation of means, and not an obligation of result.

The performance of the Service will be based in particular on (i) the information provided by the Customer, (ii) the information gathered from the Participants during the diagnostics, where applicable.

MSE undertakes to carry out the Service in accordance with the state of the art, in view of the state of the law in force on the day when the Deliverables and Services are rendered.

MSE's role is purely advisory, and it does not in any way substitute itself for the Customer in the latter's decision-making process.

MSE cannot be held liable for decisions taken by the Customer on the basis of information provided by MSE. MSE therefore declines all responsibility for the use or implementation of the results of the Service.

b. Limitation of liability

The Customer is solely responsible for the consultation and choice of the Service provided by MSE. In the event of a manifest error on the part of the Customer concerning the adaptation of the Service to his needs, MSE shall not be held liable.

The Customer shall not be entitled to claim any compensation for consequential damages invoked under the Contract, whether or not the possibility of such damages was envisaged.

In the event of non-performance by MSE of its obligation of means, the maximum amount of damages and interest to which it may be liable in compensation for the loss resulting therefrom for the Customer shall be the lower of (i) the total sum excluding taxes actually paid by the Customer under the Contract and (ii) the actual direct damage.

c. No liability to third parties

MSE declines all liability towards third parties to the Contract in respect of the Service.

The Customer shall indemnify MSE in full (including legal costs) if its liability is incurred by a third party in respect of the Service.

d. Claims against individuals

The Customer undertakes never to call into question natural persons linked or affiliated with MSE, including trainers and subcontractors that MSE may use within the framework of the Contract.

13. Termination

a. Termination without fault

The Contract may be terminated by either Party by written notice, subject to a minimum notice period of fifteen (15) calendar days, provided that performance of the Contract by MSE has not commenced.

b. Termination at fault

The Contract may be terminated by either Party without notice, by simple written notification, in the following circumstances:

- A Party is in material breach of its obligations, and it is not possible to remedy such breach; and
- A Party commits a serious breach of its obligations and fails to remedy the breach within a reasonable period of time agreed with its co-contractor, where failure to compensate for damages may constitute such a breach.

In the event of termination of the Contract before its term, the Customer shall pay MSE the price of the Service already performed, as specified in the engagement letter, as well as the costs incurred up to the effective date of termination of the Contract, without prejudice to any action that MSE may take.

14. Force majeure

The Parties shall not be liable for any breach of the Contract (other than payment obligations) in the event of circumstances beyond their reasonable control, as referred to in article 1218 of the French Civil Code.

15. Settlement of disputes

Disputes and differences of any nature whatsoever which may arise in connection with the Contract shall, prior to any legal action, be submitted to mediation. It is understood that this prior mediation clause does not preclude requests for investigative or protective measures.

The Party raising the dispute, by written notification, shall take the initiative of proposing in writing to the other Party the appointment of a mediator.

If after a period of 15 days from the proposal to appoint a mediator, the Parties are unable to agree on the choice of mediator, the mediator will be appointed by the President of the competent courts acting in summary proceedings at the request of the most diligent Party.

It is agreed that the duration of the mediation will be a maximum of three months from the date of referral to the mediator. This period may be renewed by mutual agreement between the Parties and the mediator for a further period to be determined by mutual agreement between the Parties and the mediator.

However, the Parties and the mediator may freely terminate the mediation once it has begun by actively participating in the first mediation meeting.

The costs and fees of the mediator, as well as any other costs and fees incurred by the mediation mission, will be borne equally by the Parties, unless a better agreement is reached between them.

The Consumer Customer is hereby informed that he/she may in any event have recourse to conventional mediation, in particular with the Consumer Mediator in the event of a dispute.

The Contract is governed by French law. Any dispute relating to the Contract and its performance shall be brought before the competent courts.

16. General provisions

a. Entire agreement

The Contract and its appendices contain the complete agreement of the Parties and establish the entirety of their rights and obligations. It cancels and replaces all previous written or verbal documents and undertakings.

b. Amendments

The Parties may request to amend the Contract, and modify the scope and nature of the Service ordered. Such amendments or modifications shall come into force only after the written agreement of the Parties.

c. Assignment

Unless otherwise expressly stipulated in the Contract, neither Party may assign, transfer or negotiate its rights or obligations under the Contract without the prior written consent of the other Party, subject to (i) the mandate of a debt collection agency and (ii) the novation of the Contract as part of a transfer of MSE's activities. Any assignment without prior written consent (subject to the cases referred to above) shall be null and void.

d. Survival

The provisions of the Contract which are expressly or tacitly intended to survive its termination or expiry shall continue to bind each of the Parties.