

## Conditions Générales de Vente et d'Utilisation

A jour au 21/09/2022

### 1. A propos de nous

La Société HIGHLITE, SAS, au capital de 3 750 euros, dont le siège social est à PARIS (75016) 141 boulevard Murat, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de PARIS sous le numéro 909 739 203 00018 représentée par Monsieur Richard RUFENACH (ci-après la "**Société**"). La Société propose les services suivants : Améliorer les compétences commerciales des commerciaux et entrepreneurs.

HighLite (nom commercial Team Link) est un organisme déclaré. Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11756424975 auprès du préfet de région d'Ile-de-France.

### Contacts au sein de la Société

Les Visiteurs peuvent prendre contact avec la Société par le biais du site internet, rubrique "contact" (<https://www.teamlink.coach/Contact.html>). Ils peuvent envoyer une demande en ligne via cette page, solliciter un rendez-vous en ligne ou contacter la Société aux coordonnées indiquées. Pour rappel, elles sont les suivantes :

*HighLite SAS (nom commercial : Team Link), 141 boulevard Murat, 75016 Paris.*

*Tél : 06 24 85 87 57. Email : [equipe@teamlink.coach](mailto:equipe@teamlink.coach).*

Les référents administratifs sont les suivants :

*Richard Rufenach (tél : 06 24 85 87 57. Email : [richard.rufenach@teamlink.coach](mailto:richard.rufenach@teamlink.coach))*

Les Formateurs sont les suivants :

*Richard Rufenach (tél : 06 24 85 87 57. Email : [richard.rufenach@teamlink.coach](mailto:richard.rufenach@teamlink.coach))*

*Julien Pibourret (email : [julien.pibourret@highlite.coach](mailto:julien.pibourret@highlite.coach))*

*Hasnia Muman-Berkhli (email : [hasnia.muman-berkhli@highlite.coach](mailto:hasnia.muman-berkhli@highlite.coach))*

## 2. Préambule

La Société invite ses Utilisateurs à lire attentivement les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (ci-après les "**CGV/CGU**"). Les CGV/CGU s'appliquent à tous les Services fournis par la Société à ses Clients d'une même catégorie, quelles que soient les clauses pouvant être inscrites sur les documents du Client et notamment ses conditions générales d'achat.

Les CGV/CGU sont systématiquement communiquées au Client qui en fait la demande.

Le Client est tenu de prendre connaissance des CGV/CGU avant toute passation de Commande.

En cas de modification ultérieure des CGV/CGU, le Client est soumis à la version en vigueur lors de sa Commande.

Les données enregistrées dans le système informatique de la Société constituent la preuve des transactions conclues avec le Client.

## 3. Définitions

"**Business-Wise**" désigne le nom commercial de la Formation destinée aux Entrepreneurs et Managers ;

"**Client**" désigne toute personne physique ou morale qui passe une Commande sur le Site internet ([www.teamlink.coach](http://www.teamlink.coach)) de la Société ou par tout autre moyen ;

"**Commande**" désigne toute commande passée par l'Utilisateur inscrit sur le présent Site, en vue de bénéficier des Services de la Société ;

"**Conditions Générales de Vente et d'Utilisation**" ou "**CGV/CGU**" désignent les présentes conditions générales de vente et d'utilisation en ligne ;

"**Consommateur**" désigne l'acheteur personne physique qui n'agit pas pour des besoins professionnels et/ ou hors de son activité professionnelle ;

“**Contrat**” : Document écrit, signé par la Société et le Client, qui lie les deux parties ;

“**Demandeur d’emploi**” désigne le Participant avec ou sans emploi, visant à améliorer ses capacités à obtenir un emploi ;

“**Entrepreneur**” désigne le Participant ayant créé son entreprise ou étant en voie de la créer ;

“**Job-Done**” désigne le nom commercial de la Formation destinée aux Demandeurs d’emploi ;

“**Formateur**” désigne tout Intervenant interne ou externe de l’entreprise en charge de la Formation concernée et représentant la Société ;

“**Intervenant**” désigne tout Intervenant interne ou externe de l’entreprise en charge de la Formation concernée et représentant la Société ;

“**Manager**” désigne le Participant ayant, ou ayant vocation à avoir, des responsabilités de management dans son entreprise ;

"**Professionnel**" désigne l'acheteur personne morale ou physique qui agit dans le cadre de son activité professionnelle ;

“**SalesTarger**” désigne le nom commercial de la Formation destinée aux commerciaux ;

"**Services**" désigne toutes les prestations de service proposées aux Utilisateurs par la Société à travers le présent Site ;

“**Session**” ou “**Session de Formation**” désigne l’échange par visioconférence entre un ou plusieurs Participants et un ou plusieurs Formateurs dans le cadre d’une Formation ;

"**Site**" désigne le présent Site internet, c’est-à-dire [www.highlite.coach](http://www.highlite.coach) ;

"**Société**" désigne la Société HighLite, plus amplement désignée à l'article I des présentes ;

“**Stagiaires**” désigne tout Participant à une Session de Formation dispensée par la Société ;

“**Tarif**” désigne le Prix TTC de la Formation ou d’un module de Formation ;

“**Utilisateur**” désigne toute personne qui fait utilisation du Site et

“**Visiteur**” désigne toute Personne visitant le site internet, qu’elle soit Cliente ou non.

#### 4. Inscription

L’inscription au Site est ouverte à toutes les personnes morales ou physiques majeures et jouissant de leurs pleines personnalités et capacités juridiques.

L’utilisation des Services privés proposés sur le Site est réservée aux Clients. La Société leur fournit les codes d’accès nécessaires ou, le cas échéant, le Client crée directement son compte en ligne grâce à un identifiant et un mot de passe personnels.

Pour procéder à l’inscription, l’Utilisateur doit remplir tous les champs obligatoires, sans lesquels le service ne peut être délivré. A défaut, l’inscription ne pourra être complétée.

Les Utilisateurs garantissent et déclarent sur l’honneur que toutes les informations communiquées sur le Site, notamment lors de leur inscription, sont exactes et conformes à la réalité. Ils s’engagent à mettre à jour leurs informations personnelles à partir de la page dédiée à ces dernières et disponible dans leur compte.

Outils complémentaires, rubrique “Team Tools” en pied de page du site internet (<https://www.teamlink.coach/team-tools.html>) :

la Société présente des outils digitaux au cours de ses Formations. Il s’agit d’outils appartenant à des entreprises tierces non nécessairement affiliées à la Société. Ces outils sont présentés afin d’aider les stagiaires en Formation dans leur professionnalisation

Ces outils sont pour la plupart en “Freemium”, permettant une utilisation gratuite des fonctions de base sous réserve de fournir certaines données personnelles (ex : adresse email, nom, prénom, création d’un compte en ligne...). Ils permettent également d’accéder à des fonctionnalités plus poussées par souscription payante. La Société n’oblige en aucun cas les stagiaires à se servir de ces outils. Elle leur présente leurs avantages à titre informatif.

- La Société fournit des liens d’accès internet à ces différents outils en ligne. Il revient au Client de s’assurer de la sécurité des sites auxquels il accède ainsi que d’éventuels téléchargements auxquels il procéderait. La Société ne pourra être tenue pour responsable d’une quelconque panne informatique, virus, vol de données ou autres problématiques liées aux sites visités. La Société invite le Client à s’assurer de la sécurité de ces contenus et à s’assurer de la mise en sécurité de son propre matériel (ordinateur, smartphone...).
- L’accès à la rubrique “Team Tools” est valable une année (12 mois) pour l’utilisateur à compter du 1er jour de Formation

Tout Utilisateur enregistré dispose d’un identifiant et d’un mot de passe. Ces derniers sont strictement personnels et confidentiels et ne devront en aucun cas faire l’objet d’une communication à des tiers sous peine de suppression du compte de l’Utilisateur enregistré contrevenant. Chaque Utilisateur inscrit est personnellement responsable du maintien de la confidentialité de son identifiant et de son mot de passe. La Société ne sera en aucun cas tenue pour responsable de l’usurpation d’identité d’un Utilisateur. Si un Utilisateur suspecte une fraude à n’importe quel moment, il devra contacter la Société dans les plus brefs délais afin que cette dernière puisse prendre les mesures nécessaires et régulariser la situation.

Chaque Utilisateur, qu’il soit une personne morale ou physique, ne peut être titulaire que d’un compte sur le Site.

En cas de non-respect des CGV/CGU, notamment la création de plusieurs comptes pour une seule personne ou encore la fourniture de fausses informations, la Société

se réserve le droit de procéder à la suppression temporaire ou définitive de tous les comptes créés par l'Utilisateur enregistré contrevenant.

La suppression du compte entraîne la perte définitive de tous les avantages et services acquis sur le Site. Cependant, toute Commande réalisée et facturée par le Site avant la suppression du compte sera exécutée dans les conditions normales.

En cas de suppression d'un compte par la Société pour manquement aux devoirs et obligations énoncées dans les CGV/CGU, il est formellement interdit à l'Utilisateur contrevenant de se réinscrire sur le Site directement, par le biais d'une autre adresse électronique ou par personne interposée sans l'autorisation expresse de la Société.

## 5. Prestation de service et prix

Les Services faisant l'objet des CGV/CGU sont ceux qui figurent sur le Site et qui sont proposés directement par la Société ou ses prestataires partenaires.

Les services sont décrits sur la page correspondante au sein du Site et mention est faite de toutes leurs caractéristiques essentielles. La Société ne peut être tenue responsable de l'impossibilité de réaliser ladite prestation lorsque l'Utilisateur n'est pas éligible.

Lorsqu'un Utilisateur enregistré souhaite obtenir une prestation de service vendue par la Société à travers le Site, le prix indiqué sur la page de la prestation correspond au prix en euros toutes taxes comprise (TTC) et tient compte des réductions applicables et en vigueur le jour de la Commande. Le prix indiqué n'inclut pas les frais accessoires qui seront indiqués le cas échéant dans le récapitulatif avant de passer commande.

La Société se réserve la possibilité de modifier à tout moment ses tarifs. Elle s'engage à facturer les prestations au tarif applicable au moment de leur Commande. Pour les prestations dont le prix ne peut être connu a priori ni indiqué avec certitude, un devis détaillé sera transmis au Client.

En aucun cas un Utilisateur ne pourra exiger l'application de réductions n'étant plus en vigueur le jour de la Commande.

**Lieu de la Formation** : les contenus étant diffusés par visioconférence, les Formateurs et stagiaires peuvent se connecter à partir du lieu de leur convenance.

**Format des Formations** : les contenus sont diffusés par visioconférence sauf accord préalable écrit entre les parties.

Le Participant devra disposer d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un smartphone. Il devra avoir accès à internet ainsi qu'à une des plateformes de visioconférence suivantes : Zoom, Teams, Jitsi, Webex (un lien de connexion sera fourni par la Société)

Un travail personnel peut être demandé au Participant par la Société en amont des Sessions de Formation.

Les Formations sont conduites par les Formateurs internes de la Société et/ou par des Formateurs externes. Dans tous les cas, les Intervenants sont des professionnels experts de leur métier/thématique. Ils interviennent sur un ou plusieurs modules de Formation en fonction de leur(s) spécialité(s)

Le Client et les Stagiaires s'engagent à garder entièrement confidentiels les contenus de Formation. La Société se réserve le droit d'engager des poursuites contre l'Utilisateur contrevenant.

Les supports de Formation demeurent la propriété pleine et entière de la Société. Le Client et les stagiaires s'interdisent formellement d'enregistrer les Sessions de Formation sans autorisation expresse, écrite et sans ambiguïté de la Société. La Société se réserve le droit d'engager des poursuites contre l'Utilisateur contrevenant.

En cas de comportement inapproprié d'un des Participants (insulte, vulgarité, harcèlement, menaces...) au cours d'une Session de Formation, la Société se réserve le droit de déconnecter immédiatement le Participant concerné de la Session, après lui en avoir indiqué le motif verbalement au préalable. Dans ce cas, la Société lui enverra un avertissement écrit (email avec A/R ou courrier avec A/R) à l'issue de la Session concernée. Si le Participant réitère un comportement inapproprié, la Société le déconnectera immédiatement et pourra rompre le Contrat qui la lie avec le participant. Elle lui fera savoir par écrit. Le Contrat étant rompu, le Participant n'aura dès lors plus accès aux services privés de son Site internet qui sont réservés à ses Clients. La Société pourra supprimer le compte Utilisateur dudit Participant.

Les prix de chacune des Formations est précisé plus bas.

## 6. Commandes

Toute Commande fait l'objet d'un Devis établi par la Société. Sa signature vaut acceptation des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation.

Une fois sa Commande passée, le Client en recevra confirmation par courrier électronique. Cette confirmation fera le récapitulatif de la Commande et des informations relatives à la réalisation de la ou des prestations.

En cas de défaut de paiement, d'adresse erronée du Client ou autre problème sur le compte du Client, la Société se réserve le droit de bloquer la commande du Client jusqu'à ce que le problème soit résolu. En cas d'impossibilité de réaliser la prestation, le Client en sera informé par courrier électronique à l'adresse qu'il aura fournie à la Société. L'annulation de la commande de cette prestation et son remboursement seront dans ce cas effectués, le reste de la commande demeurant ferme et définitif.

La Société pourra faire bénéficier le Client de réduction de prix, remises et rabais en fonction du nombre des Services commandés ou en fonction de la régularité des Commandes, selon les conditions fixées par la Société.

## 7. Délais et modalités de paiement

Sauf dispositions contraires, toutes les ventes sont payées comptant au moment de la passation de la Commande.

En fonction de la nature ou du montant de la Commande, la Société reste libre d'exiger un acompte ou le paiement de l'intégralité du prix lors de la passation de la Commande ou lors de la réception de la facture.

Les modalités de paiement sont propres à chacune des Formations proposées. Ils sont précisés plus bas.

- La Société

La Société s'engage à mettre en œuvre tous les moyens humains et matériels pour réaliser la prestation dans les délais annoncés lors de la passation de la Commande. Cependant, elle ne peut en aucun cas être tenue responsable pour les retards de réalisation de prestation occasionnés en raison de fautes qui ne lui sont imputables.

Si les prestations n'ont pas été effectuées dans le délai prévu, la résolution de la vente pourra être demandée par le Client dans les conditions prévues aux articles L216-2 et L216-3 du Code de la consommation. Les sommes versées par le Client lui seront restituées au plus tard dans les quatorze jours qui suivent la date de dénonciation du contrat.

Cette disposition ne s'applique pas quand le retard de la Société est dû à une faute du Client ou à un cas de force majeure, c'est-à-dire à la survenance d'un évènement imprévisible, irrésistible et indépendant de la volonté de la Société.

Dans le cas où l'exécution d'une prestation physique n'aurait pas pu être effectuée ou aurait été reportée du fait d'une erreur sur l'adresse indiquée par le Client, les frais de déplacement du prestataire mandaté par la Société pour réaliser la prestation infructueuse seront à la charge du Client.

Les modalités de paiement de chacune des Formations sont précisées plus bas. Le RIB de la Société, en cas de virement bancaire, sont les suivantes :

- Nom du bénéficiaire : HighLite
- Banque : Shine
- Domiciliation : Paris
- Code banque : 17418
- Indicatif : 00001
- Numéro de compte : 000 11 023 707
- IBAN : FR76 1741 8000 0100 0110 2370 796
- BIC : SNNNFR22XXX

## 9. Réclamation

Pour toutes les Commandes réalisées sur le présent Site ou sur devis, le Client dispose d'un droit de réclamation de 20 jours à compter de la fourniture du Service.

Pour exercer ce droit de réclamation, le Client doit faire parvenir à la Société, à l'adresse [equipe@teamlink.coach](mailto:equipe@teamlink.coach), une déclaration dans laquelle il exprime ses réserves et réclamations, assorties des justificatifs y afférents.

Une réclamation ne respectant pas les conditions décrites ci-dessus ne pourra être acceptée. Après examen de la réclamation, le Site pourra le cas échéant remplacer ou rembourser la prestation de Services dans les plus brefs délais et à ses frais.

## 10. Droit de rétractation du Consommateur

Le Consommateur dispose d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la passation de la Commande, sauf pour les produits mentionnés à l'article L221-28 du Code de la consommation tel que reproduit ci-dessous :

*"Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :*

*1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;*

*2° De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;*

*3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;*

*4° De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmenter rapidement ;*

*5° De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;*

*6° De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;*

*7° De fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;*

*8° De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;*

*9° De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;*

*10° De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;*

*11° Conclues lors d'une enchère publique ;*

*12° De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;*

*13° De fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation."*

Pour exercer ce droit de rétractation, le Consommateur envoie une déclaration à l'adresse : [equipe@teamlnk.coach](mailto:equipe@teamlnk.coach).

Il sera remboursé de la totalité des frais versés pour la prestation de services dans les 14 jours suivant la prise de connaissance par la Société de sa déclaration de rétractation. Le remboursement sera fait par le même moyen de paiement que celui utilisé à l'achat.

Cependant, si la prestation de services est déjà entamée à la date de la prise de connaissance de la rétractation par la Société, la valeur correspondant à la prestation de service déjà effectuée sera déduite du remboursement. Ce dernier sera opéré par le même moyen de paiement que pour l'achat.

## 11. Traitement des données personnelles

L'enregistrement sur le Site entraîne le traitement des données à caractère personnel du Client. Si le Client refuse le traitement de ses données, il lui est demandé de s'abstenir d'utiliser le Site.

Ce traitement des données à caractère personnel se fait dans le respect du Règlement Général sur la Protection des Données 2016/679 du 27 avril 2016.

Par ailleurs, conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le Client dispose, à tout moment, d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification, de modification et d'opposition à l'ensemble de ses données personnelles en écrivant,

par courrier et en justifiant de son identité, à l'adresse suivante : [equipe@teamlnk.coach](mailto:equipe@teamlnk.coach).

Ces données personnelles sont nécessaires au traitement de sa Commande et à l'établissement de ses factures le cas échéant, ainsi qu'à l'amélioration des fonctionnalités du Site.

## 12. Partage des données collectées

Le Site peut avoir recours à des sociétés tierces pour effectuer certaines opérations. En naviguant sur le Site, le Client accepte que des sociétés tierces puissent avoir accès à ses données pour permettre le bon fonctionnement du Site.

Ces sociétés tierces n'ont accès aux données collectées que dans la cadre de la réalisation d'une tâche précise.

Le Site reste responsable du traitement de ces données.

Par ailleurs, l'Utilisateur peut donc être amené à recevoir des informations ou des offres commerciales de la part de la Société ou de ses partenaires.

L'Utilisateur peut à tout moment s'opposer à la réception de ces offres commerciales, en écrivant à l'adresse de la Société indiquée ci-dessus.

Par ailleurs, les inFormations des Clients pourront être transmises à des tiers sans leur accord express préalable afin d'atteindre les buts suivants :

- respecter la loi
- protéger toute personne contre des dommages corporels graves, voire la mort
- lutter contre la fraude ou les atteintes portées à la Société ou à ses utilisateurs
- protéger les droits de propriété de la Société.

## 13. Protection des données

La Société assure un niveau de sécurité approprié et proportionnel aux risques encourus ainsi qu'à leur probabilité, conformément au **Règlement Général sur la Protection des Données 2016/679 du 27 avril 2016**.

Toutefois, ces mesures ne constituent en aucun cas une garantie et n'engagent pas la Société à une obligation de résultat concernant la sécurité des données.

#### 14. Cookies

Pour permettre à ses Utilisateurs de bénéficier d'une navigation optimale sur le Site et d'un meilleur fonctionnement des différentes interfaces et applications, la Société est susceptible d'implanter un cookie sur l'ordinateur de l'Utilisateur. Ce cookie permet de stocker des informations relatives à la navigation sur le Site, ainsi qu'aux éventuelles données saisies par les Utilisateurs (notamment recherches, login, email, mot de passe).

L'Utilisateur autorise expressément la Société à déposer sur le disque dur de l'utilisateur un fichier dit « cookie ».

L'Utilisateur dispose de la possibilité de bloquer, modifier la durée de conservation, ou supprimer ce cookie via l'interface de son navigateur. Si la désactivation systématique des cookies sur le navigateur de l'Utilisateur l'empêche d'utiliser certains services ou fonctionnalités du Site, ce dysfonctionnement ne saurait en aucun cas constituer un dommage pour le membre qui ne pourra prétendre à aucune indemnité de ce fait.

#### 15. Modifications

La Société se réserve le droit de modifier le Site, les services qui y sont proposés, les CGV/CGU ainsi que toute procédure de livraison ou autre élément constitutif des prestations réalisées par la Société par le biais du Site.

Lorsqu'il passe une Commande, l'Utilisateur est soumis aux stipulations énoncées par les CGV/CGU en vigueur lors de la passation de la Commande.

## 16. Responsabilité

La Société ne peut en aucun cas être tenue responsable pour l'indisponibilité, qu'elle soit temporaire ou permanente du Site internet et, bien qu'elle mette en œuvre tous les moyens afin d'assurer en permanence le service, il se peut que celui-ci soit interrompu à tout moment. En outre, la Société se réserve le droit, par un acte volontaire, de rendre le Site indisponible afin de réaliser toute opération de mise à jour, d'amélioration ou de maintenance.

Tel que mentionné auparavant dans les présentes, la Société ne peut en aucun cas être tenue responsable des retards de réalisation d'une prestation de service pour des motifs qui échappent à son contrôle, indépendants de sa volonté, imprévisibles et irrésistibles ou dont la faute ne peut lui être imputable.

## 17. Propriété intellectuelle

La marque, le logo, et la charte graphique du présent Site sont des marques déposées auprès de l'INPI et des œuvres protégées au titre de la propriété intellectuelle, dont la propriété revient exclusivement à la Société. Toute diffusion, exploitation, représentation, reproduction, qu'elle soit partielle ou intégrale sans l'autorisation expresse de ladite société exposera le contrevenant à des poursuites civiles et pénales.

## 18. Clause attributive de compétence

Le droit régissant les CGV/CGU est le droit français. Tout litige pouvant survenir entre la Société et un Utilisateur lors de l'exécution des présentes fera l'objet d'une tentative de résolution à l'amiable. A défaut, les litiges seront portés à la connaissance des tribunaux compétents de droit commun.

Le Client est informé qu'il peut recourir à une médiation conventionnelle, auprès de la Commission de la médiation de la Consommation prévue à l'article L534-7 du Code de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles

existantes. Il peut également recourir à tout mode alternatif de règlement des différends en cas de litige.

#### 19. Information précontractuelle

Préalablement à sa Commande, le Client reconnaît avoir eu communication, de façon lisible et compréhensible, des CGV/CGU et des informations et renseignements prévus aux articles L111-1 à L111-7 du Code de la consommation, et notamment :

- les caractéristiques essentielles des Services ;
- le prix des Services ;
- la date ou le délai auquel la Société s'engage à fournir le Service ;
- les informations relatives à l'identité de la Société (coordonnées postales, téléphoniques, électroniques) ;
- les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en oeuvre ;
- la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige ;
- les informations relatives au droit de rétractation (délai, modalités d'exercice).

La passation d'une Commande sur le Site ou sur devis emporte adhésion et acceptation des CGV/CGU. Le Client ne pourra se prévaloir d'un document contradictoire.

#### 20. Coordonnées du médiateur

Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris  
39 avenue Franklin D. Roosevelt, Paris 75008

#### 21. Informations propres à chaque Formation

- **Formation SalesTarget** :

**Public visé** : Commerciaux itinérants et sédentaires

**Prérequis** : Aucun diplôme requis. Niveau correct de français (lu/écrit/parlé), familiarité avec internet et les logiciels bureautiques de base (ex : Microsoft -Word, Excel, Powerpoint) ; Google (Docs, Sheet, Slides)...).

**Objectifs** : Perfectionnement des compétences commerciales dont :

- Développement des compétences en vente à distance
- Développement des compétences en prospection via le réseau digital LinkedIn
- Développement des compétences en prospection téléphonique, email et en face-à-face
- Développement des compétences en posture professionnelle face à un interlocuteur de haut-niveau
- Développement des compétences en valorisation de son produit/service dans le cadre d'une vente
- Développement des compétences en vente via les réseaux sociaux
- Développement des compétences en négociation commerciale
- Développement des compétences en management du cycle de vente (dit pipeline) et en relance de la clientèle

**Méthodes mobilisées** : Méthodes et techniques de ventes physique et digitale.

Les modules sont chacun axés sur une ou plusieurs thématiques, à savoir :

- Module 1 : Adapter son approche commerciale à l'époque
- Module 2 : Élever sa réactivité pour vendre plus
- Module 3 : Asseoir son autorité d'expert/e pour convaincre mieux
- Module 4 : Parfaire son discours pour accroître l'envie d'acheter
- Module 5 : Cibler, mapper et influencer positivement
- Module 6 : Utiliser LinkedIn comme levier d'acquisition
- Module 7 : Prédicibilité des ventes et relances
- Module 8 : Intelligence collective
- Module 9 : Ancrage (récapitulatif des points clés des modules étudiés)

Ces modules sont diffusés par visioconférence. La Société disposera de supports de formation (type Google Slide ou Powerpoint). L'Intervenant partagera son écran pour diffuser ces supports auprès des Stagiaires. Ces derniers pourront également partager leur écran au cours de la session notamment pour présenter leurs réponses aux exercices demandés.

Avant chaque session, la Société transmettra par email aux Stagiaires des exercices à compléter. Le format sera celui de Powerpoint ou de Google Slide.

**Intervenants :** Les Intervenants seront les membres de la Société HighLite. Cette dernière se réserve la possibilité de faire appel à des Intervenants externes pour diffuser le contenu de certains modules de Formation. La Société s'assure de la qualité et de l'expertise des Intervenants externes.

**Durée :** La formation dure 18 heures. Il est cependant possible que cette durée soit réduite si le Client ne souhaite pas commander l'ensemble des modules. Chacun d'entre eux durant 2 heures, la formation peut avoir une durée de 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 16 ou 18 heures.

**Délais d'accès :** Le délai d'accès à la Formation sera de 20 jours à compter de la signature du contrat.

**Mise en place de la prestation :** La société est à la disposition des Utilisateurs pour les renseigner sur l'offre de Formation. Une fois les besoins recueillis, elle établit un ou plusieurs devis qu'elle transmet à l'Utilisateur concerné. Une négociation peut avoir lieu. Le retour du devis signé par le client vaut bon pour accord. Les parties définissent en concertation le planning des Sessions.

**Modalités d'accès :** Connexion par visioconférence sur lien donné par la Société. Vidéos de e-learning accessibles directement sur le site internet dans la rubrique appelée "Team Tools" (<https://www.teamlink.coach/team-tools.html>). Cette rubrique est accessible par le Stagiaire pendant une année (12 mois) à compter du 1er jour de la Formation.

Les Sessions de Formation sont diffusées par visioconférence (sauf accord préalable contraire entre les parties). Un lien de connexion sera transmis aux candidats par email au préalable.

**Accessibilité aux personnes handicapées :** La Formation se faisant à distance, son accès ne présente généralement pas de contrainte pour les personnes handicapées physiques. Les personnes mal ou non voyantes pourront écouter la Formation sans pour autant voir les images diffusées. Les personnes mal ou non entendantes auront un accès limité essentiellement aux images diffusées.

Livret d'accueil : Un livret d'accueil des participants, appelé "Livret d'accueil SalesTarget®", est mis à la disposition de l'ensemble des Utilisateurs. Il se trouve en pied de page de chacune des pages du Site

Nombre de Stagiaires : les Formations sont administrées par groupe de 2 à 20 stagiaires (sauf accord préalable contraire entre les parties).

Nombre de Formateurs : les Formations sont animées par un Formateur, voire plus sur décision de la Société

Tarifs : Le tarif de la formation est de 1 500 euros toutes taxes comprises par participant. Il comprend la diffusion des Formations par visioconférence et l'accès à la plateforme "Team Tools" (<https://www.teamlink.coach/team-tools.html>). La Société établira un devis et le transmettra au Client.

Planification : Le Client et la Société définissent d'un commun accord la/les date(s) de diffusion des Sessions de Formation. La période de Formation ne pourra excéder 12 mois, depuis la signature du contrat jusqu'à la diffusion du dernier module de Formation, sauf accord exprès écrit entre les parties.

Modalités d'évaluation : Un questionnaire est administré aux participants à l'issue de la Formation. Il permet d'évaluer leur satisfaction quant au contenu de la Formation. Au cours de chaque Session de Formation, le Formateur évalue le niveau de performance du Stagiaire sur une échelle de 5 relative à l'objectif visé.

Sanction : un certificat de complétion du programme "Team Link - SalesTarget®" sera fourni aux stagiaires ayant participé à la Formation. Ce certificat sera émis aux Participants ayant été présents au cours de 80% de la durée prévue de la Formation à minima

Financement : L'OF bénéficiant de la certification Qualiopi, la Société cliente pourra financer la Formation en tout ou partie par les organismes concernés (OPCO, etc.)

Modalités de règlement :

- Le paiement se décompose comme suit (sauf accord contraire entre les parties) : 100% à la commande.
- Le règlement sera réalisé par virement bancaire sur le compte de la Société dont le relevé d'identité bancaire (RIB) figure plus haut.
- En cas de défaut de paiement total ou partiel des prestations à la date convenue sur la facture, le Client Professionnel devra verser à la Société une

pénalité de retard dont le taux est égal au taux pratiqué par la Banque Centrale Européenne pour son opération de refinancement majoré de 10 points de pourcentage. L'opération de financement retenue est la plus récente à la date de la Commande des prestations de Service. En sus des indemnités de retard, toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros due au titre des frais de recouvrement. Aucune compensation ne pourra être effectuée par le Client entre des pénalités de retard dans la fourniture des prestations commandées et des sommes dues par le Client à la Société au titre de l'achat de Services proposés sur le Site. La pénalité due par le Client, Professionnel ou Consommateur, est calculée sur le montant toutes taxes comprises de la somme restante due, et court à compter de la date d'échéance du prix sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire. En cas de non-respect des conditions de paiement décrites ci-dessus, la Société se réserve la possibilité d'annuler ou de suspendre la vente. Tout retard de paiement peut occasionner la suspension de la diffusion de la Formation jusqu'à régularisation. De nouvelles dates de Formation seront alors à définir d'un commun accord. Le Client ne pourra exiger le maintien des dates de Sessions initialement prévues en cas de retard de paiement.

- **Formation Business-Wise :**

Public visé : Entrepreneurs

**Prérequis :** Aucun diplôme requis. Niveau correct de français (lu/écrit/parlé), familiarité avec internet et les logiciels bureautiques de base (ex : Microsoft -Word, Excel, Powerpoint) ; Google (Docs, Sheet, Slides)...).

Objectifs : Perfectionnement des compétences commerciales et digitales dont :

- Développement des compétences en vente à distance
- Développement des compétences en prospection via le réseau digital LinkedIn
- Développement des compétences en prospection téléphonique, email et en face-à-face

- Développement des compétences en posture professionnelle face à un interlocuteur de haut-niveau
- Développement des compétences en valorisation de son produit/service dans le cadre d'une vente
- Développement des compétences en vente via les réseaux sociaux
- Développement des compétences en négociation commerciale

**Méthodes mobilisées** : Méthodes et techniques de ventes physique et digitale.

Les modules sont chacun axés sur une ou plusieurs thématiques, à savoir :

- Module 1 : Ciblage client et vente en visio
- Module 2 : LinkedIn
- Module 3 : Prospection téléphonique et mailing
- Module 4 : Expert attitude
- Module 5 : Vente de valeur
- Module 6 : Social selling
- Module 7 : Négociation
- Module 9 : Ancrage (récapitulatif des points clés des modules étudiés)

Ces modules sont diffusés par visioconférence. La Société disposera de supports de formation (type Google Slide ou Powerpoint). L'Intervenant partagera son écran pour diffuser ces supports auprès des Stagiaires. Ces derniers pourront également partager leur écran au cours de la session notamment pour présenter leurs réponses aux exercices demandés.

Intervenants : Les Intervenants seront les membres de la Société HighLite. Cette dernière se réserve la possibilité de faire appel à des Intervenants externes pour diffuser le contenu de certains modules de Formation. La Société s'assure de la qualité et de l'expertise des Intervenants externes.

**Durée** : 14 heures

Renseignements : La société est à la disposition des Utilisateurs pour les renseigner sur l'offre de Formation.

**Modalités d'accès** : Connexion par visioconférence sur lien donné par la Société.

Vidéos de e-learning accessibles directement sur le site internet dans la rubrique appelée "Team Tools" (<https://www.teamlink.coach/team-tools.html>). Cette

rubrique est accessible par le Stagiaire pendant une année (12 mois) à compter du 1er jour de la Formation.

Les Sessions de Formation sont diffusées par visioconférence (sauf accord préalable contraire entre les parties). Un lien de connexion sera transmis aux candidats par email au préalable.

**Délais d'accès** : Le délai d'accès à la Formation sera de 8 jours à compter de la signature du contrat.

**Accessibilité aux personnes handicapées** : La Formation se faisant à distance, son accès ne présente généralement pas de contrainte pour les personnes handicapées physiques. Les personnes mal ou non voyantes pourront écouter la Formation sans pour autant voir les images diffusées. Les personnes mal ou non entendantes auront un accès limité essentiellement aux images diffusées.

**Livret d'accueil** : Un livret d'accueil des participants, appelé "Livret d'accueil Business-Wise", est mis à la disposition de l'ensemble des Utilisateurs. Il se trouve en pied de page de chacune des pages du Site

**Nombre de Stagiaires** : les Formations sont administrées par groupe de 2 à 20 stagiaires (sauf accord préalable contraire entre les parties).

**Nombre de Formateurs** : les Formations sont animées par un Formateur, voire plus sur décision de la Société

**Intervenants** : Les Intervenants sont les membres de la Société HighLite. La Société se réserve la possibilité de faire appel à des Intervenants externes pour diffuser le contenu de certains modules de Formation. La Société s'assure de la qualité et de l'expertise des Intervenants externes.

**Tarifs** : Le tarif de la formation est de 2 000 euros toutes taxes comprises par participant. Il comprend la diffusion de la Formation par visioconférence et l'accès à la plateforme "Team Tools" (<https://www.teamlink.coach/team-tools.html>). Le tarif est indiqué sur le Site.

**Planification** : Le Client et la Société définissent d'un commun accord la/les date(s) de diffusion des Sessions de Formation. La période de Formation ne pourra excéder 12 mois, depuis la signature du contrat jusqu'à la diffusion du dernier module de Formation, sauf accord exprès écrit entre les parties.

Sanction : un certificat de complétion du programme “*HighLite - Business-Wise*” sera fourni aux stagiaires ayant participé à la Formation. Ce certificat sera émis aux Participants ayant été présents au cours de 80% de la durée prévue de la Formation à minima.

**Modalités d'évaluation** : Un questionnaire est administré aux participants à l'issue de la Formation. Il permet d'évaluer leur satisfaction quant au contenu de la Formation. Au cours de chaque Session de Formation, le Formateur évalue le niveau de performance du Stagiaire sur une échelle de 5 relative à l'objectif visé.

Financement : L'OF bénéficiant de la certification CPF, la Société cliente pourra financer la Formation en tout ou partie par les organismes concernés (OPCO, etc.)

Modalités de règlement :

- Si la prestation est financée en totalité par un organisme financeur, le paiement est attendu dans les 8 jours ouvrables au plus tard après la fin de la Formation.
- Si la prestation est financée partiellement par un organisme de formation, le paiement par la Participant de la partie non financée se décompose comme suit (sauf accord contraire entre les parties) :  $\frac{1}{3}$  à la commande,  $\frac{1}{3}$  à la moitié du programme de Formation,  $\frac{1}{3}$  à l'issue de la Formation (dans les 8 jours ouvrables). Le paiement de la partie financée est attendu dans les 8 jours ouvrables au plus tard après la fin de la Formation.
- Si la prestation est financée en totalité par le Participant, son paiement se décompose comme suit (sauf accord contraire entre les parties) :  $\frac{1}{3}$  à la commande,  $\frac{1}{3}$  à la moitié du programme de Formation,  $\frac{1}{3}$  à l'issue de la Formation (dans les 8 jours ouvrables)
- Le règlement dans tous les cas par virement bancaire sur le compte de la Société dont le relevé d'identité bancaire (RIB) figure plus haut.
- En cas de défaut de paiement total ou partiel des prestations à la date convenue sur la facture, le Client devra verser à la Société une pénalité de retard dont le taux est égal au taux pratiqué par la Banque Centrale Européenne pour son opération de refinancement majoré de 10 points de pourcentage. L'opération de financement retenue est la plus récente à la date de la Commande des prestations de Service. En sus des indemnités de retard,

toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros due au titre des frais de recouvrement. Aucune compensation ne pourra être effectuée par le Client entre des pénalités de retard dans la fourniture des prestations commandées et des sommes dues par le Client à la Société au titre de l'achat de Services proposés sur le Site. La pénalité due par le Client, Professionnel ou Consommateur, est calculée sur le montant toutes taxes comprises de la somme restante due, et court à compter de la date d'échéance du prix sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire. En cas de non-respect des conditions de paiement décrites ci-dessus, la Société se réserve la possibilité d'annuler ou de suspendre la vente. Tout retard de paiement peut occasionner la suspension de la diffusion de la Formation jusqu'à régularisation. De nouvelles dates de Formation seront alors à définir d'un commun accord. Le Client ne pourra exiger le maintien des dates de Sessions initialement prévues en cas de retard de paiement.

- En cas de défaut de paiement de l'organisme financeur, le Participant reste entièrement et seul responsable du règlement. Les règles en cas de retard de paiement ci-dessus s'appliquant de même dans ce cas.

- **Formation Job-Done :**

Public visé : Demandeurs d'emploi (profils de cadres commerciaux)

**Prérequis :** Aucun diplôme requis. Niveau correct de français (lu/écrit/parlé), familiarité avec internet et les logiciels bureautiques de base (ex : Microsoft -Word, Excel, Powerpoint) ; Google (Docs, Sheet, Slides)...).

Objectifs : Accompagnement à la recherche d'emplois

Méthodes mobilisées : Méthodes et techniques de recherche d'emploi sur internet.

Composition :

- Entretien individuel de positionnement initial (1/2h). Date définie d'un commun accord avec le Participant
- Formation (6h). Date indiquée par la Société

- Entretien individuel avec un recruteur professionnel mandaté par la Société (45 minutes). Date définie d'un commun accord avec le Participant et le recruteur

**Durée** : 7 heures et 15 minutes

**Renseignements** : La société est à la disposition des Utilisateurs pour les renseigner sur l'offre de Formation.

**Modalités d'accès** : Connexion par visioconférence sur lien donné par la Société.

Vidéos de e-learning accessibles directement sur le site internet dans la rubrique appelée "Team Tools" (<https://www.teamlink.coach/team-tools.html>). Cette rubrique est accessible par le Stagiaire pendant une année (12 mois) à compter du 1er jour de la Formation.

Les Sessions de Formation sont diffusées par visioconférence (sauf accord préalable contraire entre les parties). Un lien de connexion sera transmis aux candidats par email au préalable.

**Méthodes mobilisées** : Méthodes et techniques de recherche d'emploi.

La formation couvre les sujets suivants :

- Comprendre le marché du travail
- Identifier les annonces d'emploi et les décrypter
- Créer un profil sur LinkedIn
- Créer un CV impactant
- Créer une lettre de motivation attrayante
- Réussir son entretien d'embauche
- Savoir argumenter face à un véritable recruteur

Ces modules sont diffusés par visioconférence. La Société disposera de supports de formation (type Google Slide ou Powerpoint). L'Intervenant partagera son écran pour diffuser ces supports auprès des Stagiaires. Ces derniers pourront également partager leur écran au cours de la session notamment pour présenter leurs réponses aux exercices demandés.

**Intervenants** : Les Intervenants seront les membres de la Société HighLite. Cette dernière se réserve la possibilité de faire appel à des Intervenants externes pour diffuser le contenu de certains modules de Formation. La Société s'assure de la qualité et de l'expertise des Intervenants externes.

**Délais d'accès** : Le délai d'accès à la Formation sera de 8 jours à compter de la signature du contrat.

**Modalités d'accès** : les Sessions de Formation sont diffusées par visioconférence (sauf accord préalable contraire entre les parties). Des liens de connexion seront transmis aux candidats par email au préalable.

**Modalités d'évaluation** : Un questionnaire est administré aux participants à l'issue de la Formation. Il permet d'évaluer leur satisfaction quant au contenu de la Formation. Au cours de chaque Session de Formation et de l'entretien final avec un recruteur professionnel, le Formateur et le recruteur évaluent le niveau de performance du Stagiaire sur une échelle de 5 relative à l'objectif visé.

**Accessibilité aux personnes handicapées** : La Formation se faisant à distance, son accès ne présente généralement pas de contrainte pour les personnes handicapées physiques. Les personnes mal ou non voyantes pourront écouter la Formation sans pour autant voir les images diffusées. Les personnes mal ou non entendantes auront un accès limité essentiellement aux images diffusées.

**Livret d'accueil** : Un livret d'accueil des participants, appelé "Livret d'accueil Job-Done", est mis à la disposition de l'ensemble des Utilisateurs. Il se trouve en pied de page de chacune des pages du Site

**Nombre de Stagiaires** : les Formations sont administrées par groupe de 2 à 20 stagiaires (sauf accord préalable contraire entre les parties).

**Nombre de Formateurs** : les Formations sont animées par un Formateur, voire plus sur décision de la Société

**Intervenants** : Les Intervenants sont les membres de la Société HighLite. La Société se réserve la possibilité de faire appel à des Intervenants externes pour diffuser le contenu de certains modules de Formation. La Société s'assure de la qualité et de l'expertise des Intervenants externes.

**Tarifs** : Le tarif de la formation est de 1 500 euros toutes taxes comprises par participant. Il comprend la diffusion de la Formation par visioconférence et l'accès à la plateforme "Team Tools" (<https://www.teamlink.coach/team-tools.html>). Le tarif est indiqué sur le Site.

**Planification** : Le Client et la Société définissent d'un commun accord la/les date(s) de diffusion des Sessions de Formation. La période de Formation ne pourra excéder

12 mois, depuis la signature du contrat jusqu'à la diffusion du dernier module de Formation, sauf accord exprès écrit entre les parties.

Financement : L'OF bénéficiant de la certification CPF, la Société cliente pourra financer la Formation en tout ou partie par les organismes concernés (OPCO, etc.)

Modalités de règlement :

- Si la prestation est financée en totalité par un organisme financeur, le paiement est attendu dans les 8 jours ouvrables au plus tard après la fin de la Formation.
- Si la prestation est financée partiellement par un organisme de formation, le paiement par la Participant de la partie non financée se décompose comme suit (sauf accord contraire entre les parties) : 100% à la commande. Le paiement de la partie financée est attendu dans les 8 jours ouvrables au plus tard après la fin de la Formation.
- Si la prestation est financée en totalité par le Participant, son paiement se décompose comme suit (sauf accord contraire entre les parties) :  $\frac{1}{3}$  à la commande,  $\frac{1}{3}$  à la moitié du programme de Formation,  $\frac{1}{3}$  à l'issue de la Formation (dans les 8 jours ouvrables)
- Le règlement dans tous les cas par virement bancaire sur le compte de la Société dont le relevé d'identité bancaire (RIB) figure plus haut.
- En cas de défaut de paiement total ou partiel des prestations à la date convenue sur la facture, le Client devra verser à la Société une pénalité de retard dont le taux est égal au taux pratiqué par la Banque Centrale Européenne pour son opération de refinancement majoré de 10 points de pourcentage. L'opération de financement retenue est la plus récente à la date de la Commande des prestations de Service. En sus des indemnités de retard, toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros due au titre des frais de recouvrement. Aucune compensation ne pourra être effectuée par le Client entre des pénalités de retard dans la fourniture des prestations commandées et des sommes dues par le Client à la Société au titre de l'achat de Services proposés sur le Site. La pénalité due par le Client, Professionnel ou Consommateur, est calculée sur le montant toutes taxes comprises de la

somme restante due, et court à compter de la date d'échéance du prix sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire. En cas de non-respect des conditions de paiement décrites ci-dessus, la Société se réserve la possibilité d'annuler ou de suspendre la vente. Tout retard de paiement peut occasionner la suspension de la diffusion de la Formation jusqu'à régularisation. De nouvelles dates de Formation seront alors à définir d'un commun accord. Le Client ne pourra exiger le maintien des dates de Sessions initialement prévues en cas de retard de paiement.

- En cas de défaut de paiement de l'organisme financeur, le Participant reste entièrement et seul responsable du règlement. Les règles en cas de retard de paiement ci-dessus s'appliquant de même dans ce cas.