

Conditions générales, politique de confidentialité et respect de la vie privée.

ARTICLE 1 : Objet

Les présentes Conditions Générales de prestation de services (Ci-après nommés les « Conditions Générales ») s'appliquent, sans restriction ni réserve, entre Renaissance Coaching S.A.R.L AU et toute personne physique ou morale domiciliée au Maroc ou à l'International y compris (Ci-après nommé le « Le Client ») pour tout achat de services payants.

Les Conditions Générales visent à définir les modalités entre Renaissance Coaching S.A.R.L AU et le client, à partir de la passation de la commande jusqu'à la fourniture du service commandé, y compris le paiement.

Les Parties conviennent que les présentes Conditions Générales régissent leur relation, à l'exclusion de toutes autres conditions.

Ces Conditions Générales sont accessibles à tout moment sur le site internet de Renaissance Coaching au <https://renaissance-centre.com>.

Renaissance Coaching S.A.R.L AU se réserve le droit de modifier ponctuellement les Conditions Générales. Elles sont applicables dès la signature du reçu de la prestation ou signature de la convention de formation. Le client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales et les avoir acceptées en paraphant ce document et recevant le reçu de la prestation ou signant la convention de formation. Cela vaut acceptation par le client sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales.

Conformément à la réglementation en vigueur, Renaissance Coaching S.A.R.L AU se réserve le droit de déroger à certaines clauses des présentes Conditions Générales, en fonction des négociations menées avec le client, par l'établissement de conditions particulières.

ARTICLE 2 : Services

2.1. Les services régis par les présentes Conditions Générales sont ceux qui figurent sur la brochure ou le site web de Renaissance Coaching.

Les caractéristiques principales des services sont décrites et présentées avec la plus grande exactitude possible sur le programme. Le client est tenu d'en prendre connaissance avant signature des documents. Toutefois si des erreurs ou omissions ont pu se produire quant à cette description, la responsabilité de Renaissance Coaching S.A.R.L AU ne pourrait être engagée.

Le choix de la formation est de la seule responsabilité du client.

2.2. L'accès aux supports pédagogiques pendant la formation à leur utilisation sont soumis aux conditions et modalités suivantes :

- ✓ le droit d'usage concédé au client est exclusif et non cessible ;
- ✓ les formations en ligne ne peuvent être utilisées que par le client, pour ses propres besoins,
- ✓ les webinaires sont conçus pour satisfaire au plus grand nombre de client, Renaissance Coaching S.A.R.L AU ne pouvant garantir son adaptation aux besoins spécifiques d'un client. Par ailleurs, elle peut étudier la faisabilité d'adaptation pour réponse aux besoins particuliers.
- ✓ l'utilisation des supports pédagogiques est effectuée par le client, sous sa propre responsabilité,
- ✓ le client est considéré comme ayant les compétences nécessaires à la bonne utilisation des supports pédagogiques ;

- ✓ Aucun droit de propriété intellectuelle sur les webinaires ou applications n'est cédé au client, les supports pédagogiques demeurant la propriété entière et exclusive de Renaissance Coaching S.A.R.L AU.

ARTICLE 3 : Prix

Les services proposés par Renaissance Coaching S.A.R.L AU sont fournis aux tarifs en vigueur sur la documentation communiquée aux clients ou via des supports publicitaires ou via le site web. Les prix des services sont indiqués en DH MAD hors taxes, mais également toutes taxes comprises.

Le prix ne pourra être modifié une fois la commande du client validée.

Une facture ou un reçu de paiement est établi(e) par Renaissance Coaching S.A.R.L AU suivant la contractualisation réalisée avec le client lors de son inscription.

Les frais de déplacement, d'hébergement et autres éventuels du client sont à sa charge.

Des conditions particulières de paiement peuvent être proposées au client et sont notées dans le cadre du support contractuel.

Aucun autre rabais, remise, ristourne ne sera pratiqué en dehors de ce qui a été accordé.

Aucun escompte ne sera pratiqué par Renaissance Coaching S.A.R.L AU pour paiement anticipé.

ARTICLE 4 : Commande

Toute commande doit tenir en compte :

- L'identification préalable du client : L'achat d'un service est conditionné par l'inscription préalable à la formation comme client. Pour passer une commande, le client doit être identifié comme tel avec toutes ses coordonnées.
- L'enregistrement et validation de la commande : La validation de la commande est confirmée suite à la signature de la convention de formation ou au paiement de la prestation; en contrepartie, le client recevra une copie de la convention ou un reçu de paiement. Toute commande vaut acceptation des présentes Conditions Générales, des prix et des descriptions des services disponibles et constitue une preuve du contrat de prestation de services.

Renaissance Coaching S.A.R.L AU accusera réception de la commande dès sa validation par l'envoi d'un courrier électronique.

Dans certains cas, notamment s'il y a défaut de paiement, adresse erronée ou autre problème sur le compte du client, Renaissance Coaching S.A.R.L AU se réserve le droit de suspendre la commande du client jusqu'à résolution du problème.

Renaissance Coaching S.A.R.L AU se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

ARTICLE 5 : Modalités de paiement

- **Le paiement peut être en comptant :**

Il est nécessaire de payer en comptant en totalité au plus tard le jour de la passation de la commande par le client, selon les modalités précisées à l'article 4 « COMMANDE » ci-avant,

Les parties peuvent convenir du versement d'un acompte ou d'un paiement selon des conditions particulières et un échéancier convenu. Le solde du prix est payable au comptant, le jour de la fourniture desdits services, dans les conditions convenues.

Renaissance Coaching S.A.R.L AU ne sera pas tenu de procéder à la fourniture des services commandés par le client si celui-ci ne lui en paye pas le prix dans les conditions et selon les modalités indiquées aux présentes Conditions Générales.

En cas de paiement selon un échéancier, les parties peuvent convenir que le prix soit payable selon un échéancier et un nombre de versements convenus.

- **Le règlement peut s'effectuer par chèque ou par virement**

Le paiement effectué par le client n'est considéré comme définitif qu'après encaissement effectif par Renaissance Coaching S.A.R.L AU des sommes dues. la commande ne sera effective qu'à partir de la réception et l'encaissement de celui-ci. Renaissance Coaching S.A.R.L AU ne garde aucune trace et n'a aucun accès aux données bancaires de ses clients.

Le paiement par chèque doit être émis par une banque domiciliée au Maroc ; par ailleurs, la mise à l'encaissement est réalisée à réception du chèque.

En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le client au-delà du délai ci-dessus fixé, et après la date de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci, des pénalités de retard de un pour mille par jour ouvrable seront automatiquement et de plein droit acquises à Renaissance Coaching S.A.R.L AU, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable.

Le retard de paiement entraînera également l'exigibilité immédiate de la totalité des sommes dues à Renaissance Coaching S.A.R.L AU par le client, sans préjudice de toute autre action que Renaissance Coaching S.A.R.L AU serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du client.

En cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, Renaissance Coaching S.A.R.L AU se réserve en outre le droit de suspendre ou d'annuler la fourniture des services commandés par le client et de suspendre l'exécution de ses obligations.

ARTICLE 6 : Délais de fourniture

Les services fournis directement par Renaissance Coaching S.A.R.L AU seront dans les délais figurant sur la commande et à défaut dans les meilleurs délais.

Ces délais ne constituent pas des délais de rigueur et Renaissance Coaching S.A.R.L AU ne pourra voir sa responsabilité engagée à l'égard du client en cas de retard.

En tout état de cause, la responsabilité de Renaissance Coaching S.A.R.L AU ne pourra en aucun cas être engagé en cas de retard ou de suspension de la fourniture de la prestation de services imputable au client, ou en cas de force majeure.

Dans l'hypothèse où Renaissance Coaching S.A.R.L AU serait dans l'incapacité de réaliser les prestations commandées, elle s'engage à en avertir le client par mail et téléphone dans un délai de 2 jours ouvrables à compter du lendemain de la réception du paiement du membre, auquel cas ce dernier pourra émettre de plein droit le souhait d'être remboursé en intégralité. Dans le cas contraire, Renaissance Coaching S.A.R.L AU s'engage à exécuter la prestation dans un délai supplémentaire raisonnable.

ARTICLE 7 : Validité de l'achat

Tout achat est valable, une seule fois, pour la durée qui figure dans le cadre de la commande. Au-delà de cette période le/les service(s) acheté(s) ne sont plus accessibles et doivent le cas échéant être renouvelés, le prix payé à Renaissance Coaching S.A.R.L AU lui étant définitivement acquis.

ARTICLE 8 : Absence de remboursement / annulation

Toute commande passée par le client est ferme et définitive : aucune annulation, aucun remboursement n'est possible y compris avant la mise en place du service ou durant la fourniture du service.

Si toutefois, le client souhaite mettre un terme à l'utilisation du service en cours de fourniture, aucun remboursement prorata n'est effectué. En cas de résiliation anticipée par le client, toutes les sommes restantes éventuellement dues par le client seront immédiatement exigibles, et ce sans préjudice de tous dommages et intérêts et autres recours.

ARTICLE 9 : Responsabilité

Renaissance Coaching S.A.R.L AU garantit au client la bonne exécution de ses prestations, telles que définies dans l'offre et conformément aux règles de l'art et aux bonnes pratiques.

La responsabilité de Renaissance Coaching S.A.R.L AU ne pourra cependant être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et est limitée aux préjudices matériels directs à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit.

En tout état de cause, au cas où la responsabilité de Renaissance Coaching S.A.R.L AU serait retenue, la garantie de Renaissance Coaching S.A.R.L AU serait limitée au montant HT payé par le client pour la fourniture des services.

Afin de faire valoir ses droits, le client devra, sous peine de déchéance de toute action s'y rapportant, informer Renaissance Coaching, par écrit, dans un délai de 10 jours à compter de la fourniture des services, de ses réserves ou réclamations quant à la conformité en quantité et qualité, avec tous les justificatifs y afférents, auprès de Renaissance Coaching S.A.R.L AU.

Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée en cas de non-respect de ces formalités et délais par le client.

De même, la responsabilité de Renaissance Coaching S.A.R.L AU ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation ou téléchargement des supports pédagogiques.

ARTICLE 10 : Force majeure

Les parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure.

Constituent des événements de force majeure pour les parties : les catastrophes naturelles, les actes de l'autorité publique, les embargos, les grèves internes ou nationales, les conditions climatiques exceptionnelles empêchant la livraison, les insurrections, les émeutes, les maladies, les épidémies et les accidents.

La partie constatant l'événement devra sans délai informer l'autre partie de son impossibilité à exécuter sa prestation et s'en justifier auprès de celle-ci. La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

L'exécution de l'obligation est suspendue pendant toute la durée de la force majeure si elle est temporaire et ne dépasse pas une durée de 30 jours. Par conséquent, dès la disparition de la cause de la suspension de leurs obligations réciproques, les parties feront tous leurs efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de leurs obligations contractuelles. A cet effet, la partie empêchée avertira l'autre de la reprise de son obligation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire. Si l'empêchement est définitif ou dépasse une durée de 30 jours, les présentes seront résolues de plein droit après l'envoi d'une lettre recommandées avec demande d'avis de réception par la partie la plus diligente.

ARTICLE 11 : Propriété intellectuelle

Tout le contenu des supports pédagogiques, que ce soit les éléments visuels ou sonores, y compris la technologie sous-jacente, est la propriété de Renaissance Coaching S.A.R.L AU et de ses partenaires

et est protégé par les lois marocaines et internationales relatives à la propriété intellectuelle. La divulgation de ces éléments ne saurait en aucun cas être interprétée comme accordant une licence ou un droit d'utilisation quelconque des éléments distinctifs protégés par le droit de la propriété intellectuelle et notamment le droit d'auteur.

Toute reproduction, représentation, utilisation, diffusion, publication, modification totale ou partielle du contenu des supports pédagogiques, pour quelque motif, par quelque procédé et sur quelque support que ce soit, est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon. Ainsi aucun des documents provenant de Renaissance Coaching S.A.R.L AU ne peut être copié, reproduit, publié, téléchargé, posté, transmis ou distribué d'aucune manière que ce soit.

Cependant, il est possible de télécharger une copie des documents sur un ordinateur pour l'utilisation personnelle du client et uniquement à des fins non commerciales et non lucratives, à condition que le client ne modifie pas les informations contenues et qu'il conserve intactes toutes les mentions relatives à la propriété. La modification de ces documents ou l'utilisation dans un autre but constitue une infraction au droit de la propriété intellectuelle.

Pour les services fournis par Renaissance Coaching, les droits de reproduction et de représentation des travaux constitutifs d'une œuvre au sens du droit de la propriété intellectuelle sont cédés au client pour la durée de protection des droits de propriété intellectuelle portant sur l'œuvre et pour le monde entier. La rémunération de la présente cession est incluse dans le prix tel qu'indiqué dans la confirmation de commande. Renaissance Coaching S.A.R.L AU garantit le client de l'exercice paisible des droits cédés au titre de la présente cession.

Pour les services fournis par les consultants extérieurs ou les correspondants locaux, le consultant ou le Correspondant reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les des travaux constitutifs d'une œuvre au sens du droit de la propriété intellectuelle et notamment photographies, présentations, études, dessins, modèles,...etc, réalisés (même à la demande du client) en vue de la fourniture des services au client. Le client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites études, dessins, modèles,... etc, sans l'autorisation expresse, écrite et préalable du consultant ou Correspondant qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

ARTICLE 12 : Non renonciation

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir de l'application d'une clause quelconque des Conditions Générales ou acquiesce à son inexécution, que ce soit de manière permanente ou temporaire, ne pourra être interprété comme une renonciation par cette partie aux droits qui découlent pour elle de ladite clause.

ARTICLE 13 : Protection des données personnelles

Toutes les données personnelles que le client confie à Renaissance Coaching, le sont afin de pouvoir

- effectuer les opérations relatives à la gestion des clients concernant : les contrats, les commandes, les fournitures de services, les factures, la comptabilité, et en particulier la gestion des comptes clients, le suivi de la relation client tel que la réalisation d'enquêtes de satisfaction, la gestion des réclamations,
- effectuer des opérations relatives à la prospection telles que la réalisation d'opérations de sollicitations, l'élaboration de statistiques commerciales,
- la gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition,
- la gestion des impayés et du contentieux,
- la gestion des avis des personnes sur des services ou contenus.

Le responsable du traitement est la société Renaissance Coaching S.A.R.L AU.

ARTICLE 14 : Langue du contrat – Loi applicable et compétence juridictionnelle

Les présentes Conditions Générales et les opérations d'achat et de vente qui en découlent sont régies par le droit marocain. Elles sont rédigées en langue française, langue du contrat.

Tous les litiges auxquels les présentes Conditions Générales et les opérations d'achat et de vente qui en découlent pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites seront soumis à la compétence du Tribunal de Commerce de Rabat.

ARTICLE 15 : Acceptation du membre

Les présentes Conditions Générales sont expressément agréées et acceptées par le client, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, ses propres conditions générales d'achat, qui seront inopposables à Renaissance Coaching, même si elle en a eu connaissance.