

Article 1. Définitions

1.1. Dans les présentes Conditions Générales de Vente de prestations de services, les termes commençant avec une lettre majuscule sont définis comme suit :

Accord : l'accord conclu entre Gladwell et le Client pour la prestation de Services de Formation. Cet accord consiste en la Confirmation de la Commande Client ainsi qu'en les présentes Conditions Générales de Vente de prestations de services ;

Droits de la Propriété Intellectuelle : tous les droits de la propriété intellectuelle, comprenant mais sans s'y limiter, le droit d'auteur, les droits de marque déposée, les droits relatifs aux bases de données et au savoir-faire ;

Participants : les employés du Client qui participeront aux Services de Formation dispensés par Gladwell ;

Politique de Confidentialité : la politique de confidentialité de Gladwell ;

Confirmation de la Commande Client : la confirmation de l'achat de Services de Formation détaillant notamment les coûts, les dates, le champ d'application et la nature des Services de Formation ;

Conditions Générales de Vente : les présentes Conditions Générales de Vente de prestations de services telles qu'utilisées par Gladwell ;

Matériel de Formation : le matériel, la documentation et les informations fournis par Gladwell via la Plateforme de Formation ou autrement en relation avec les Services de Formation ;

Plateforme de Formation : la plateforme mise à la disposition des Participants par Gladwell dans le cadre des Services de Formation et qui contient notamment le Matériel de Formation et d'autres informations pertinentes ;

Les Services de Formation : la formation, l'étude et les services liés, y compris mais ne s'y limitant pas, l'accès et l'utilisation de la Plateforme de Formation et le Matériel de Formation fourni par Gladwell au Client sur la base de et en conformité avec les présentes Conditions Générales de Vente ainsi que l'Accord ;

Site Internet : le site internet de Gladwell dont la page d'accueil est située à l'adresse <https://www.gladwellacademy.fr>, ainsi que toutes les autres pages Internet dudit site.

Article 2. Applicabilité des Conditions Générales de Vente

2.1. Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent aux Services de Formation dispensés par Gladwell au Client tel que décrit plus en détails dans la Confirmation de la Commande Client.

2.2. En cas de conflit entre une ou plusieurs clauses de la Confir-

mation de Commande Client et des clauses des présentes Conditions Générales de Vente, les clauses des présentes Conditions Générales de Vente prévaudront à moins qu'il ne soit fait expressément mention d'une exception dans la Confirmation de Commande Client.

2.3. La relation entre les Parties est celle de professionnels indépendants et rien dans l'Accord ne pourra être interprété comme faisant des Parties des partenaires, des opérations conjointes ou des copropriétaires, ou comme donnant l'autorité à l'une des Parties d'agir, d'obliger ou de toute autre façon créer ou assumer toute obligation au nom de l'autre et aucune Partie ne se considèrera autorisée à en faire de même, à moins qu'il ne soit fait expressément mention d'une exception dans l'Accord.

2.4. L'applicabilité de toutes Conditions Générales d'Achat du Client est expressément rejetée.

Article 3. Services de Formation

3.1. Les spécifications des Services de Formation achetés par le Client sont décrites dans la Confirmation de la Commande Client.

3.2. Considérant la nature des Services de Formation dispensés, l'obligation de Gladwell est une obligation de moyens. Gladwell s'engage à réaliser les prestations conformément aux règles de l'art et de la meilleure manière, mais sans obligation de résultat, à moins que Gladwell ne s'y soit expressément engagée par écrit.

3.3. Le Client reconnaît que le contenu et le niveau des Services de Formation dispensés par Gladwell au Client sont déterminés par Gladwell à sa seule discrétion.

3.4. Gladwell, à sa seule discrétion, détermine quelles personnes/quels formateurs dispenseront les Services de Formation.

3.5. Gladwell est habilitée à remplacer les personnes/les formateurs avec d'autres personnes/formateurs disposant de compétences et connaissances similaires.

3.6. Le Client est responsable du choix des Services de Formation et de s'assurer du fait qu'ils soient adaptés aux Participants. Un manque de connaissances préalables de la part des Participants n'affecte en rien les responsabilités du Client dans le cadre de l'Accord.

3.7. Si la Formation est annulée, le Client doit en être informé par email ou par téléphone au plus tard sept (7) jours avant la date de début de la Formation.

- 3.8. En cas d'annulation des Services de Formation par Gladwell, Gladwell proposera au Client une autre date et/ou un autre lieu. Si le Client accepte la proposition alternative, Gladwell prendra note de la nouvelle date/des nouvelles dates. Le Client recevra alors une nouvelle confirmation contenant la date alternative. Si le Client n'accepte pas la proposition alternative, la formation sera annulée sans frais et sera remboursée dans un délai de deux (2) semaines.
- 3.9. Dans l'éventualité où le Client annulerait les Services de Formation, les coûts suivants resteront à sa charge :
- Pour toute annulation, des frais d'administration d'un montant de 175 € seront facturés ;
 - Si l'annulation a lieu entre 8 à 6 semaines avant le début de la formation, 50 % du prix d'inscription resteront à la charge du Client.
 - Si l'annulation a lieu entre 5 à 3 semaines avant le début de la formation, 75 % du prix d'inscription resteront à la charge du Client.
 - Si le Client annule dans un délai de 2 semaines avant la formation, 100 % du prix d'inscription resteront à la charge du Client.
- 3.10. Les frais d'annulation ne s'appliquent pas dans l'éventualité où un Participant se fait remplacer par un collègue. Un remplacement est possible jusqu'au (premier) jour du Service de Formation. Dans le cas de toute autre situation (exceptionnelle) ne correspondant pas aux conditions susmentionnées, Gladwell déterminera le plan d'action.
- 3.11. Le Client informera les Participants des obligations dans le cadre de l'Accord et des règles de conduite et autres règles définies par Gladwell en rapport avec les Services de Formation et devra s'assurer du respect desdites règles et de l'Accord.
- 3.12. Dans l'éventualité de l'utilisation dans le cadre des Services de Formation d'un équipement, logiciel ou de matériel appartenant au Client, le Client s'assure que l'équipement et le logiciel en bon état de marche sont mis à disposition dans les temps.

Article 4. Training Platform

- 4.1. En rapport avec la prestation des Services de Formation et pour la durée du présent Accord, Gladwell offre aux Participants l'accès à la Plateforme de Formation. Les Participants recevront un mot de passe et un identifiant afin d'accéder à la Plateforme de Formation.
- 4.2. Pour la durée de l'Accord, il est conféré au Client un droit non-transférable, non-exclusif et limité d'autoriser les Participants à accéder et utiliser la Plateforme de Formation afin de participer aux Services de Formation. Ledit droit d'accès et d'utilisation de la Plateforme de Formation est lié aux Participants spécifiques.
- 4.3. Le Client et/ou les Participants ne peuvent pas vendre, louer, disposer de ou accorder des droits restreints à (l'accès à) la Plateforme de Formation ou rendre de tels droits disponibles à

des tiers de quelque façon que ce soit et pour quelque objectif que ce soit.

- 4.4. Le Client est pleinement, indépendamment et seul responsable pour toutes les utilisations que les Participants font de la Plateforme de Formation.
- 4.5. Gladwell ne garantit pas que la Plateforme de Formation soit exempte d'erreurs et qu'elle fonctionne sans interruption. Gladwell devra s'efforcer de réparer les erreurs sur la Plateforme de Formation.

Article 5. Paiement

- 5.1. Les prix et frais relatifs aux Services de Formation sont spécifiés dans la Confirmation de la Commande Client. Dans l'éventualité d'un changement du champ d'application et/ou de la nature des Services de Formation pendant la durée de l'Accord, les prix et frais seront modifiés en conséquence.
- 5.2. Tous les prix sont libellés en euros et calculés hors TVA, frais, droits de douane et autres prélèvements gouvernementaux qui ont été ou seront imposés plus tard, sauf accord contraire. Toute taxe relative aux Services de Formation dispensés dans le cadre de l'Accord est à payer par le Client.
- 5.3. Les montants dus sont à régler par le Client conformément aux modalités de paiement qui ont été convenues ou qui sont indiquées sur la facture. Gladwell peut facturer certains montants en avance et d'autres à terme échu. Si aucune disposition spécifique n'a été prise, le Client doit s'acquitter du paiement dans un délai de trente (30) jours après la date de la facture ou au plus tard le jour où les Services de Formations sont dispensés. Le Client ne peut suspendre quelque paiement que ce soit ou déduire quelque montant que ce soit.
- 5.4. En cas de défaut de paiement par le Client ou de défaut de paiement dans les délais impartis, le Client doit payer un intérêt commercial légal sur le montant restant à régler, sans qu'un rappel ou une mise en demeure préalable soit nécessaire.
- 5.5. Si le client manque toujours à son obligation de paiement du montant dû après avoir reçu un rappel ou une mise en demeure, Gladwell peut faire recouvrer la dette, en quel cas le Client doit régler tous les frais de procédures judiciaires et non-judiciaires en plus du montant total dû, y compris tous les coûts facturés par des experts externes.
- 5.6. Les informations et documents pertinents venant de l'administration ou des systèmes de Gladwell constituent la preuve formelle des Services de Formation dispensés et des montants dus par le Client en échange desdits Services de Formation, sans préjudice du droit du Client à fournir la preuve du contraire.
- 5.7. Nonobstant ce qui précède, dans l'éventualité où le Client manquerait à ses obligations de paiement, Gladwell peut mettre fin à l'Accord et/ou suspendre la prestation des Services de Formation au Client.

Article 6. Durée et résiliation

- 6.1. L'Accord prend effet à sa date de signature par les deux Parties et continue pendant la durée des Services de Formation. En dehors des situations stipulées dans les articles 3.7 et 3.8 susmentionnés, l'Accord ne peut prendre fin plus tôt.
- 6.2. Chacune des Parties est habilitée à résilier ("ontbinden") l'Accord si l'autre partie ne remplit pas adéquatement ses obligations matérielles dans le cadre de l'Accord, dans tous les cas après avoir reçu une mise en demeure par écrit qui soit aussi détaillée que possible et dans laquelle il est accordé un délai raisonnable pour remédier au manquement à l'Accord.
- 6.3. Chacune des Parties peut en partie ou complètement résilier ("ontbinden") l'Accord par écrit avec effet immédiat et sans mise en demeure s'il est accordé à l'autre Partie une suspension temporaire ou non temporaire des paiements, s'il est fait une demande de liquidation en rapport avec l'autre Partie ou si les activités de l'autre Partie sont liquidées ou prennent fin pour d'autres raisons que celles d'une reconstruction ou d'une fusion d'entreprises. Gladwell n'est jamais tenue, en raison de cette résiliation, de rembourser des sommes déjà reçues ou de payer des dommages.
- 6.4. Gladwell est de plus habilitée à (partiellement) résilier ("ontbinden") l'Accord par écrit et avec effet immédiat, sans mise en demeure et sans devenir redevable au Client et/ou Utilisateur Final de quelque façon que ce soit, dans l'éventualité :
 - i. d'un changement de contrôle chez le client, ses filiales et/ou ses actionnaires ;
 - ii. d'une violation des articles 4, 5, 8 et 9 par le Client.
- 6.5. Dans l'éventualité d'une résiliation de l'Accord, il ne sera procédé à aucun reversement des sommes payées par le Client pour ce que Gladwell aura déjà livré et/ou dispensé. Le cas échéant, les montants facturés par Gladwell avant la résiliation et en rapport avec ce que Gladwell aura déjà adéquatement dispensé ou livré dans le cadre de la mise en application de l'Accord resteront dus en respect de la disposition dans la phrase qui précède et seront immédiatement dus et à régler dans leur totalité au moment de la résiliation.
- 6.6. Dans l'éventualité d'une résiliation de l'Accord, pour quelque raison que ce soit :
 - i) Gladwell se réserve le droit de cesser toute livraison supplémentaire des Services de Formation ci-après,
 - ii) il sera automatiquement mis fin à tous les droits et licences accordées au Client ci-après et
 - iii) Toutes les factures impayées seront immédiatement dues et à régler. Dans l'éventualité d'une résiliation, le Client sera aussi tenu de rendre toute Information Confidentielle, conformément à l'article 9.
- 6.7. Tous les droits ou obligations qui de par leur nature sont destinés à rester en vigueur après la fin de l'Accord, que ce soit dû à une résiliation ou pour toute autre raison, restent en vigueur et effectifs après la fin de l'Accord.

Article 7. Confidentialité

- 7.1. Lors de la prestation des Services de Formation, Gladwell traitera les données personnelles du Client et des Participants comme prévu par le Règlement européen général sur la protection des données (UE) 2016/679 (« RGPD »). Gladwell traite ces données personnelles conformément à sa Politique de Confidentialité qui se trouve à l'adresse <https://www.gladwellacademy.fr>. Le Client garantit avoir fourni aux Participants la Politique de Confidentialité avant le début des Services de Formation.

Article 8. Propriété intellectuelle

- 8.1. Le Matériel de Formation est et demeurera la propriété seule et exclusive de Gladwell et/ou de ses concédants. Tous les droits de la Propriété Intellectuelle relatifs au Matériel de Formation sont dévolus à Gladwell et/ou ses concédants. Rien dans le présent Accord n'a pour intention de transférer tout droit de Propriété intellectuelle au Client et/ou aux Participants.
- 8.2. Pendant la durée de l'Accord, il est accordé au Client un droit non transférable, non-exclusif et limité de permettre aux Participants d'accéder et d'utiliser le Matériel de Formation tel que fourni par Gladwell via la Plateforme de Formation ou autrement, pour le seul but de participer aux Services de Formation.
- 8.3. Après que les Services de Formation ont été dispensés, le Client et les Participants sont autorisés à utiliser le Matériel de Formation au sein de l'entreprise du Client. Il est expressément interdit au Client et/ou aux Participants de vendre, louer, copier, publier ou monétiser de quelque autre façon, en utilisant par exemple le Matériel de Formation afin de dispenser leurs propres services de formation.
- 8.4. Le Client doit s'efforcer de protéger les Droits de la Propriété Intellectuelle de Gladwell et/ou de ses concédants relatifs au Matériel de Formation et de promptement informer Gladwell de toute violation desdits droits lorsque le Client en prend connaissance, y compris par tous ses Utilisateurs Finaux.
- 8.5. Le Client s'abstient de tout acte qui viole les Droits de la Propriété Intellectuelle de Gladwell ou de ses concédants, y compris, mais sans s'y limiter, i) l'enregistrement de noms de domaine, de marques déposées ou de Google Adwords qui sont identiques ou similaires à tout objet dont Gladwell ou ses concédants détiennent les Droits de la Propriété Intellectuelle et/ou de retirer, rendre illisible, cacher ou modifier les avis et déclarations de Gladwell ou de ses concédants relatifs aux Droits de la Propriété Intellectuelle.
- 8.6. Les licences de tiers peuvent faire partie intégrante des Services de Formation. Si les licences de tiers font effectivement partie des Services, le Client doit se conformer aux Conditions Générales fournies par le tiers. S'il n'accepte pas lesdites licences de tiers, le Client n'est pas autorisé à utiliser et/ou recevoir les Services de Formation.

8.7. Tous les Droits de la Propriété Intellectuelle du Client et/ou des Participants, y compris les Droits de la Propriété Intellectuelle relatifs au Matériel du Client, restent la propriété du Client et/ou des Participants. Le Client accorde par la présente à Gladwell une licence non-exclusive, assortie de l'autorisation de concession de sous-licences, illimitée et libre de redevances pour utiliser le Matériel du Client en rapport avec les Services de Formation. Dans l'éventualité où du matériel fourni par le Client et/ou les Participants serait utilisé par Gladwell dans le Matériel de Formation, Gladwell sera habilité à utiliser ledit matériel lors de services de formation futurs pour d'autres clients, à condition que toute référence, marque déposée et information confidentielle soit effacée dans le matériel fourni.

Article 9. Informations confidentielles

9.1. Tout le Matériel de Formation et les informations communiquées par une partie (la Partie Émettrice) à l'autre partie (la Partie Réceptrice) seront présumés comme étant des Informations Confidentielles et seront ainsi considérées par la Partie Réceptrice à moins que la Partie Réceptrice n'apporte la preuve que le matériel ou l'information ne sont pas des Informations Confidentielles parce que :

- a. il ou elle est tombée dans le domaine public, sauf si ce changement de statut est le résultat de la violation du présent Accord par la Partie Réceptrice ;
 - b. il ou elle est déjà connu(e) de la Partie Réceptrice au moment où la Partie Émettrice le/la communique ;
 - c. il ou elle est reçu(e) par la Partie Réceptrice en bonne et due forme et de manière légale de la part un tiers sans restriction quant à sa communication et sans connaissance ou suspicion raisonnable que ladite communication par le tiers vient en violation de toute obligation envers la Partie Émettrice ; ou
 - d. sa communication est requise (et seulement dans la mesure du nécessaire) conformément à la loi ou à un règlement, à condition que la Partie Réceptrice donne à la Partie Émettrice un préavis raisonnable de ce que ladite communication est requise ainsi qu'une opportunité d'obtenir une ordonnance conservatoire appropriée, dans la mesure où cela est permis par la loi ou le règlement en vigueur.
- 9.2. Les parties reconnaissent que toute Information Confidentielle communiquée par la Partie Émettrice à la Partie Réceptrice fait l'objet d'une utilisation dans le seul but limité d'exécuter le présent Accord.
- 9.3. La Partie Réceptrice accepte de maintenir et préserver la confidentialité de toutes les Informations Confidentielles communiquées par la Partie Émettrice, y compris, mais sans s'y limiter, en prenant les mêmes mesures pour protéger et préserver la confidentialité des Informations Confidentielles que pour protéger la confidentialité de ses propres informations confidentielles, mais dans tous les cas en faisant preuve au

minimum d'un degré de diligence raisonnable.

- 9.4. La Partie Réceptrice accepte de plus de ne pas communiquer les Informations Confidentielles à tout tiers sans le consentement exprès donné par écrit par la Partie Émettrice et doit soumettre ledit tiers au même degré que défini dans les Conditions Générales du présent Accord.
- 9.5. La Partie Réceptrice doit promptement informer la Partie Émettrice si elle prend connaissance d'une communication non autorisée des Informations Confidentielles et prend toutes les mesures nécessaires pour empêcher toute communication ultérieure et/ou utilisation ultérieure des Informations Confidentielles communiquées sans autorisation.
- 9.6. Dès que la Partie Émettrice en fait la demande initiale, la Partie Réceptrice rend à la Partie Émettrice toutes les Informations Confidentielles, y compris toutes les copies et/ou œuvres qui en sont dérivées et cesse immédiatement toute utilisation des Informations Confidentielles.

Article 10. Responsabilités

- 10.1. La disposition ci-après définit la responsabilité financière de Gladwell (y compris toute responsabilité pour des actes ou omissions de ses employés, agents, concédant et sous-traitants) envers le Client en rapport avec toute violation du présent Accord de quelque manière que ce soit et toute représentation, fausse représentation (qu'elle soit commise en tout innocence ou par négligence), déclaration ou acte illicite ou omission (y compris, mais ne s'y limitant pas, par négligence) se produisant en rapport avec le présent Accord.
- 10.2. La responsabilité de Gladwell suite à une défaillance attribuable (« toerekenbare tekortkoming ») dans l'exécution de l'Accord, suite à un acte illégal (« onrechtmatige daad ») ou à toute autre cause, se limitera à une compensation de la perte directe, pour un montant ne dépassant pas le montant payé par le Client à Gladwell en vertu du présent Accord pendant les vingt-quatre (24) mois précédents. Cependant, la responsabilité globale de Gladwell dans le cadre du présent Accord pour une perte, quelle qu'en soit la cause, ne dépassera pas en tous les cas les coûts totaux des Services de Formation pour le Client.
- 10.3. Gladwell n'accepte aucune responsabilité pour toute perte spéciale, indirecte, consécutive ou purement économique, tout coût, dommage, frais ou dépense, perte d'activité, perte de profit, perte latente ou d'économies anticipées, perte d'image de marque, perte causée par une interruption des activités, perte de marchandises, perte d'utilisation, perte en lien avec des réclamations, du matériel, des services et/ou le logiciel de tiers, et pertes sous forme de recrutement de fournisseurs.
- 10.4. Gladwell et/ou ses concédants ne sont pas responsables, quelle qu'en soit la cause, pour tout coût ou dommage causé par (i) toute utilisation des Services de Formation par le Client

et/ou les Participants ii) toute décision (commerciale) prise par le Client et/ou les Participants basée sur les Services de Formation ou (ii) le fait que le Client ait fourni des informations incorrectes ou incomplètes.

- 10.5. Les exclusions et limitations mentionnées à l'article 10 ne s'appliquent pas dans l'éventualité et dans la mesure où la perte serait due à une faute volontaire ("opzet") ou acte imprudent commis en toute conscience (« bewuste roekeloosheid ») par Gladwell ou sa direction.
- 10.6. Toute demande de compensation doit être adressée à Gladwell et devient caduque à la simple expiration d'un délai de douze (12) mois suivant la réclamation. A l'exception de toute situation où l'exécution est devenue impossible de manière permanente, la responsabilité due à une défaillance attribuable dans l'exécution de l'Accord ne se posera que si Gladwell a été immédiatement mise en demeure par écrit.
- 10.7. En cas d'une violation de l'Accord par le Client, Gladwell est toujours en droit de (temporairement) suspendre l'accès aux Services de Formation.

Article 11. Force majeure

- 11.1. Gladwell n'est pas responsable pour tout retard ou défaillance dans l'exécution de ses obligations dû à des événements qui échappent à son contrôle raisonnable, y compris mais ne s'y limitant pas, des catastrophes naturelles, un acte de terrorisme, un tremblement de terre, des décisions gouvernementales, des conflits de travail, des défaillances dans la distribution d'énergie ou de fournitures essentielles, une maladie affectant les formateurs, ou leur indisponibilité, une pénurie d'approvisionnement, des émeutes, une guerre, un incendie, une épidémie, ou des retards dans le transport de voyageurs.

Article 12. Droit applicable et tribunal compétent

- 12.1. Le présent Accord est soumis au droit des Pays-Bas. La Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (« CVIM ») ne s'applique pas.
- 12.2. Toute controverse, tout litige ou toute plainte survenant dans le cadre du ou en lien avec le présent Accord ou de sa violation et qui n'aura pas été résolu(e) à l'amiable par les Parties devra être réglé(e) exclusivement et définitivement par le tribunal civil compétent à Amsterdam, Pays-Bas.

Article 13 Dispositions diverses

- 13.1. Le Client n'est pas autorisé à transférer l'Accord et/ou l'un de ses droits et obligations survenant dans le cadre du présent Accord, y compris la licence accordée ci-après à un tiers sans en avoir obtenu au préalable de Gladwell l'autorisation par écrit.
- 13.2. Gladwell a le droit d'assigner tout ou partie du présent Accord à toute partie affiliée à Gladwell et/ou ses (sous-)concedants.
- 13.3. Dans l'éventualité d'une ou plusieurs stipulations du présent Accord devenant nulles et non avenues, les Parties restent liées par les dispositions restantes. Ce qui est nul et non avenue est remplacé immédiatement par des stipulations qui sont juridiquement valides et dont les conséquences juridiques, au vu du contenu et de l'intention du présent Accord, ressemblent à ce qu'elles remplacent aussi fidèlement que possible.
- 13.4. Des compléments apportés à et/ou des dérogations au présent Accord ne peuvent s'appliquer que dans le cas où cela aura été convenu par écrit par les Parties.