

Conditions Générales de Vente (au 29/05/2025)

Service Client Mystère Premium – OAFormation

1. Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles la société OAFormation (ci-après « le Prestataire ») fournit à ses clients professionnels (ci-après « le Client ») le service « Service Client Mystère Premium », tel que décrit sur le site <https://oaformation.com/service-client-mystere-premium/>.

2. Description de l'offre

Le Prestataire propose trois formules :

- **Formule Découverte** : 1 visite mystère, rapport détaillé, 1h de consultation (250€).
- **Formule Premium** : 3 visites mystères, rapports avec graphiques, 2 sessions de coaching, module de formation en ligne (800€).
- **Formule Excellence** : 12 visites mystères, rapports premium, 4 sessions de coaching, atelier en présentiel, accès illimité à des formations (2 500€).

Le détail des prestations incluses figure sur le site internet du Prestataire.

3. Commande

La commande est validée à réception du devis signé par le Client ou de la confirmation écrite (email) du Client. Toute commande implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV.

4. Prix et modalités de paiement

Les prix sont exprimés en euros, TVA non applicable, art. 293 B du CGI.

Le paiement est exigible à la commande, sauf conditions particulières mentionnées sur le devis. Le règlement s'effectue par virement bancaire ou tout autre mode accepté par le Prestataire.

En cas de retard de paiement, des pénalités de retard seront appliquées, calculées sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement.

.

5. Réalisation de la prestation

Les prestations sont réalisées selon le calendrier convenu entre les parties. Le Prestataire s'engage à fournir un rapport détaillé à l'issue de chaque visite mystère et à organiser les sessions de coaching conformément à la formule choisie.

6. Obligations du Client

Le Client s'engage à faciliter l'accès à son établissement et à communiquer toute information nécessaire à la bonne exécution de la prestation. Il s'engage à ne pas entraver la discrétion des clients mystères.

7. Confidentialité

Le Prestataire s'engage à respecter la confidentialité des informations communiquées par le Client et à ne pas divulguer les résultats des visites mystères à des tiers sans accord préalable.

8. Responsabilité

Le Prestataire est tenu à une obligation de moyens. Sa responsabilité ne saurait être engagée en cas de force majeure ou de faits imputables au Client.

9. Propriété intellectuelle

Les rapports, grilles d'évaluation et supports de formation remis au Client sont protégés par le droit d'auteur. Toute reproduction ou diffusion sans autorisation est interdite.

10. Droit applicable et litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, les parties s'efforceront de trouver une solution amiable. À défaut, le tribunal de commerce du siège social du Prestataire sera compétent.

11. Données personnelles

Les données personnelles collectées dans le cadre de la prestation sont traitées conformément à la réglementation en vigueur. Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition.

12. Acceptation du Client

La validation de la commande implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV.

OAFormation – oaformation.com

Adresse : 6 rue du marché 69009 Lyon

Email : contact@oaformation.com

SIRET : 80219233600039