



OTHER SOLUTIONS Consulting
Risk Management Services

CONDITIONS GENERALES DE VENTE – OTHER SOLUTIONS CONSULTING LTD

A OTHER SOLUTIONS Consulting Ltd (OSC), nous avons à cœur d'accompagner nos clients en étant aussi flexibles que possible.

Veuillez trouver **nos conditions générales de vente** détaillées ci-dessous.

1- FORMATIONS EN SECURITE PERSONNELLE (PFST)

RESERVATION

RESERVER VOTRE PLACE

Les réservations de places à l'une de nos formations sont organisées sur la base du premier arrivé, premier servi.

Afin d'obtenir une place à l'une de nos sessions de formation, il vous faut la réserver en ligne en remplissant le formulaire que vous trouverez à <https://othersolutions.net/training/open-sessions/>. Un accusé de réception vous sera envoyé par email après réception de votre demande. Toute demande concernant nos formations doit être adressée par email à training@othersolutions.net.

GARDER VOTRE PLACE EN ATTENTE

Les places aux formations ne sont confirmées qu'après réception du paiement complet des frais de formation par OSC. Si le paiement n'a pas été reçu une semaine avant le début de la formation et que la session s'en trouve en sous-effectif, OSC se réserve le droit d'annuler la place du participant à cette session.

PAIEMENT DE LA FORMATION

Le paiement de la formation doit être reçu en totalité avant le début de ladite formation.

Si le paiement n'a pas été reçu avant le début de la formation, OSC se réserve le droit de refuser l'accès à la session.

La facturation peut être effectuée en **Euros/GBP/USD** selon les besoins de l'organisation/du participant.

Le paiement doit être envoyé de manière à ce qu'OSC reçoive le montant exact facturé en Euros/GBP/USD. Si le montant reçu est incomplet, OSC se réserve le droit d'annuler la participation du/de la stagiaire. En cas d'annulation, le montant du remboursement du paiement incomplet dépend du nombre de jours qui séparent la réception du paiement et le début de la formation (cf. modalités 'Annuler votre réservation').

A chaque transaction, OSC paie ses frais bancaires. Néanmoins, les frais bancaires entraînés par l'envoi du paiement de la formation par virement bancaire doivent être complètement pris en charge par l'organisation/le participant.

Pour assurer le suivi du paiement de votre formation, vous devez obligatoirement mentionner votre numéro de facture comme référence de votre virement bancaire.

ANNULATIONS

ANNULER VOTRE RESERVATION

- Pour les réservations annulées **de quinze (15) jours à un mois avant et plus**, le début de la formation, 100% du prix de la formation sera remboursé.
- Pour les réservations annulées **entre huit (8) et quatorze (14) jours inclus avant** le début de la formation, 50% du prix de la formation sera remboursé.
- Pour les réservations annulées **de zéro (0) sept (7) jours inclus** avant la formation ou après le début de la formation, aucun remboursement ne sera effectué.
- Si le participant choisit de transférer sa participation à une autre session puis annule sa participation une seconde fois, aucun transfert ni remboursement ne seront offerts.
- Alternativement, une place réservée peut être transférée à un autre participant de la même organisation et ce, jusqu'au premier jour de formation.
- Les remboursements doivent être réclamés lors de votre annulation.
- Veuillez noter que nous ne couvrons que nos charges bancaires locales et non celles liées à la banque du bénéficiaire quand nous effectuons un remboursement. Si le remboursement est effectué par un agent de transfert (ex. Western Union), les frais de transfert sont à la charge du participant.
- Un remboursement peut prendre jusqu'à trente (30) jours pour être effectué.

NON-PARTICIPATION

Aucun remboursement ne sera effectué en cas de non-participation à une formation pour les raisons suivantes :

- Non-annulation de votre part sept (7) jours ou moins de sept (7) jours avant le début effectif de la formation ;
- Absence à la formation en nous informant de l'annulation après le début de celle-ci ;

CHANGEMENT D'UNE RESERVATION

MODIFIER VOTRE RESERVATION

Nous savons que des changements inattendus peuvent apparaître dans votre agenda. C'est pourquoi, nous vous donnons la possibilité de reporter votre réservation à la prochaine séance dans la limite des places disponibles.

CHANGEMENT DES DATES DE FORMATION OU ANNULATION PAR OSC

Dans le cas où nous devrions changer les dates de formation ou annuler une session pour cause de sous-effectif, nous ferons notre possible pour vous prévenir dans les plus brefs délais.

Cependant, il existe des circonstances spécifiques échappant à notre contrôle (changements de contexte, insécurité et instabilité, risques ou catastrophes naturelles – *liste non-exhaustive*) nous forçant à changer les dates de la formation ou à l'annuler à la dernière minute. Dans ce cas, nous nous engageons à vous en informer aussi rapidement que possible.

Ces circonstances relèvent de cas de Force Majeure comme définit ci-après :

Tout événement qui est imprévisible et en dehors de la volonté des parties sera considéré comme constitutif d'un cas de force majeure. Le terme inclut entre autres les intempéries, épidémies, désastres naturels et catastrophes telles que des accidents nucléaires, feux, inondations, typhons ou tremblements de terre. Il peut également inclure les grèves, guerres, manifestations, sabotages, révolutions, détérioration du contexte et actes terroristes.

- Si les dates de formation sont modifiées, vous pouvez demander un remboursement complet des frais d'inscription dans le cas où les nouvelles dates et/ou le lieu ne vous conviennent pas.
- Si une formation est annulée par OSC, vous recevrez un remboursement complet des frais d'inscription payés, incluant vos frais de transfert bancaire.
- OSC ne rembourse pas les autres coûts liés à la formation qui ont été payés par l'organisation/le participant ; incluant vols, logement, etc. (*liste non-exhaustive*).

ADMINISTRATION

CERTIFICATS

Nous travaillons en collaboration avec des centres de certification internationaux qui sont en charge de délivrer des certificats à l'issue de nos formations. Pour ce faire, ils requièrent les noms/prénoms/dates de naissance/genre des participants. Il est ainsi demandé aux participants de nous communiquer au moment de leur inscription les données exactes en termes d'orthographe et d'ordre de leurs noms. Pendant la formation, si les données sur les 'fiches certificats' prévues à cet effet à signer ne sont pas correctes, il en va de la responsabilité du participant de les corriger sur lesdites fiches. Si aucune correction n'a été rapportée à la fin de la formation, l'administration d'OSC considère que les informations reçues en premier lieu sont correctes. Aucune modification des certificats n'est incluse dans le cout total de la formation. Le participant peut demander à rééditer ceux-ci à sa charge.

INSCRIPTION DE GROUPES OU AU NOM D'UN AUTRE PARTICIPANT

Les participants ou la personne en charge de réserver des places à une formation ont la responsabilité de collecter et de transmettre à l'administration d'OSC toutes les données nécessaires au dossier d'inscription avant le début effectif de la formation ; sans quoi OSC se réserve le droit de refuser l'accès à celle-ci.

DEMANDE DE RECOMMANDATION

OSC se réserve le droit de demander aux personnes qui requièrent une inscription à l'une de nos formations une lettre de recommandation de la part d'un responsable hiérarchique afin de valider leur inscription.

ACCESSIBILITE

ENTREE SUR SITE DE FORMATION/DANS UN PAYS ETRANGER

OSC ne fournit pas de lettre d'invitation pour des visas dans le cas où la formation ait lieu à l'étranger. Il demeure de la responsabilité des participants d'arranger l'obtention de leur visa le cas échéant.

OSC ne prend pas en charge la réservation ni les frais des participants liés au transport en dehors des horaires de formation. Il en est de même pour le logement – toutes les nuits qui ne sont pas incluses dans le programme de formation sont à la charge du participant.

SITUATION DE HANDICAP

Nous nous efforçons d'être en mesure d'offrir une formation qui soit accessible à toutes et tous. Contactez-nous à training@othersolutions.net si vous avez la moindre question ou préoccupation à propos de votre accès au centre de formation ou du matériel de formation. Nous serons ravis de discuter de mesures éventuelles qui vous permettraient d'améliorer votre expérience en formation.

2- MISSIONS DE SUPPORT OPERATIONNEL

BON DE COMMANDE

OSC doit être en possession d'un accord signé ou d'un bon de commande du client confirmant que sa proposition et ses termes et conditions sont acceptés avant qu'un travail ne débute à distance ou sur le terrain. La signature de cette proposition ou la production d'un ordre de commande sera considérée comme une acceptation des termes et condition générale de vente.

CONFIDENTIALITE

Après la signature du contrat, OTHER SOLUTIONS pourra avoir accès à divers documents internes en lien avec la sécurité et à la gestion des crises. OSC suit un protocole strict de non-divulcation. Un accord de confidentialité sera signé en complément du contrat. Tout document partagé par votre organisation avec OSC sera protégé par cet accord de confidentialité.

POLITIQUE D'ANNULATION

Toute annulation doit être communiquée au moins une (1) semaine avant le début de la mission. Une notification formelle doit être envoyée par email au Directeur Exécutif à acarle@othersolutions.net . Toute annulation faite après la réalisation d'une commande plus d'une semaine avant le début de la mission sera facturée d'un montant de vingt (20) % de la somme totale du contrat et remboursera les dépenses occasionnées lors de la préparation de la mission. L'annulation de la mission moins d'une semaine avant son commencement sera facturée d'un montant de cinquante (50) % de la somme totale du contrat et remboursera les dépenses occasionnées.

NON-SOLLICITATION

Durant la durée de la mission et pour une période d'un (1) an après la fin de celle-ci, les organisations/entreprises ne pourront solliciter ou inciter de façon directe ou indirecte aucun des employé.es ou consultant.es à quitter leur emploi ou consultance avec OSC pour quelque raison que ce soit.

CHANGEMENT DE CONSULTANT.E

Dans des circonstances exceptionnelles (maladie, accident), il est possible que le personnel dont OSC a fait parvenir le CV ne soit pas disponible. Dans ce cas, OSC soumettra le CV d'un.e autre consultant.e pour approbation du client. OSC s'engage à ce que ce-tte consultant.e ait des compétences et expériences comparables sinon supérieures à celles du/de la candidat.e initialement proposé.e.

PROCEDURE DE PLAINTE ET RESOLUTION

Nous savons que la qualité de notre travail dépend des personnes que nous employons. C'est pour cela que nous investissons dans les meilleures ressources humaines possibles. Nous avons à cœur d'obtenir les retours de nos clients à la fin de chacune de nos missions de façon à toujours améliorer nos procédures. Toutefois, si vous souhaitez nous faire part d'une mauvaise expérience, toute plainte devra être adressée directement au Directeur Exécutif Alexandre Carle (acarle@othersolutions.net) qui y répondra aussi rapidement que possible.

En cas de litige, le droit anglais s'appliquera.

DEVOIRS ET RESPONSABILITES DU CLIENT

Le client et son équipe se comporteront de façon professionnelle, disciplinée, courtoise et prendront les précautions nécessaires sur le terrain, prendront en compte les informations données et l'avis formulé par le prestataire de sécurité selon les termes stipulés par leur management de sécurité interne.

FORCE MAJEURE

Les cas de Force Majeure sont définis comme suit :

Tout événement qui est imprévisible et en dehors de la volonté des parties sera considéré comme constitutif d'un cas de force majeure. Le terme inclut entre autres les intempéries, épidémies, désastres naturels et catastrophes telles que des accidents nucléaires, feux, inondations, typhons ou tremblements de terre. Il peut également inclure les grèves, guerres, manifestations, sabotages, révolutions, détérioration du contexte et actes terroristes.

ÉVÈNEMENTS AUTRES QUE FORCE MAJEURE

En cas de délais ou changement du calendrier de la mission après signature du contrat ou du bon de commande, ou si la mission a commencé en avance dû à des évènements qui ne sont pas couverts par le terme de "Force Majeure", le client devra notifier le Directeur Exécutif dès que possible et au moins sept (7) jours en avance, par email à acarle@othersolutions.net . Le taux journalier indiqué dans le contrat sera facturé au client depuis le jour de la notification jusqu'à la fin des sept (7) jours. Toute dépense de démobilisation ou de remobilisation sera facturée au taux équivalent aux sept (7) jours et au taux journalier indiqué dans le contrat.

FACTURE ET PAIEMENT

OSC soumettra ses factures suivant la séquence de paiements suivante :

- Avance : Montant forfaitaire de cinquante (50) % du budget global de la mission ;
- Paiement du solde de cinquante (50) % à la réception et acceptation du rapport final.

La totalité du paiement est attendu sous quinze (15) jours après réception du rapport final et de la facture, sauf indications contraires. Toutes taxes de transfert bancaire ou de taux de change sont à la charge du client. Toute demande d'information quant aux modalités du contrat et de la facturation doit être adressée à la Responsable Administrative à llefebvre@othersolutions.net .

RETARDS DE PAIEMENT

Les retards de paiement pourront entraîner une pénalité de dix (10) % pour chaque semaine de retards après la période de vingt et un (21) jours suivant la réception de la facture.

En vous enregistrant à l'une de nos formations et/ou en signant un contrat relatif à une mission de support opérationnel avec OTHER SOLUTIONS, vous acceptez nos conditions générales de vente et d'annulation.