

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Version du 14.03.2024



ARTICLE 1 – OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

1.1 Les présentes conditions générales de vente (les « CGV »), ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la Société **SATORI AND CO** (Siret : 89384245000015, NDA : enregistré sous le n° 75331301033, cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état) («*l'Organisme de formation*») consent au responsable de l'inscription, acheteur professionnel, et/ou participant à la formation (individuellement ou collectivement le «*Client*») qui l'accepte, une formation issue de l'offre de formations de l'Organisme de formation (la «*Formation*»).

Le *Client* et l'*Organisme de formation* sont respectivement individuellement la «*Partie*» ou collectivement les «*Parties*». Toute commande implique l'acceptation sans réserve par le *Client* des CGV. Sauf dérogation formelle et expresse de l'*Organisme de formation*, ces conditions prévalent sur tout autre document du *Client*, et notamment sur toutes conditions générales d'achat. Ces CGV sont susceptibles d'être mises à jour en cours d'exercice.

1.2 Les CGV concernent les formations présentielles, incluant, ou non, des modules digitaux effectués par le *Client* à distance. Les formations présentielles peuvent être réalisées dans les locaux de l'*Organisme de formation*, dans des locaux loués par l'*Organisme* ou dans les locaux du *Client*. Les formations concernées s'entendent des formations proposées aux catalogues et sur le site Internet de l'*Organisme de formation* («*Formations inter*») ainsi que des formations organisées à la demande du *Client* pour son compte ou pour le compte d'un groupe fermé de clients («*Formations intra*»). Il est entendu que le terme "*Formation*" seul concerne chacun des types de *Formations* précités.

ARTICLE 2 – MODALITE D'INSCRIPTION

2.1. Formations inter

La demande d'inscription à une *Formation inter* doit être faite par le *Client* par l'un des moyens suivants :

- appel téléphonique,
- inscription en ligne
- envoi d'un email indiquant la demande d'inscription et contenant les coordonnées du Client (nom, prénom, fonction, adresse, raison sociale le cas échéant), ainsi que les dates, l'intitulé de la *Formation*, et le nombre de participants que le *Client* souhaite inscrire;
- envoi d'un bulletin complété et signé par le *Client* par mail ou courrier.

Toute commande est ferme et définitive. Pour toute inscription, un accusé de réception est adressé au client, accompagné d'une convention de formation. L'accusé ne vaut pas confirmation de la tenue de la *Formation*. Le *Client* devra retourner un exemplaire de la convention de formation, revêtu du cachet de l'entreprise et/ou de sa signature, à l'*Organisme de formation* ; La signature de la convention par le client engage le client dans le respect des exigences des CGV de SATORI AND CO.

Pour la qualité de la *Formation*, un nombre minimum et un nombre maximum de participants sont prescrits pour chaque *Formation*.

L'*Organisme de formation* s'engage à ne pas dépasser le nombre prévu.

L'Organisme de formation annule le minimum de *Formations* inters et maintient ses *Formations* même avec un nombre réduit de participants, lorsque le thème s'y prête et si les conditions sont réunies. A confirmation de la tenue de la session au plus tard 2 jours ouvrés avant la *Formation*, le *Client* recevra une convocation contenant toutes informations pratiques relatives à sa *Formation*, dont les horaires exacts et le lieu de la *Formation*. Le lieu de *Formation* indiqué sur les supports de communication n'est pas contractuel. En fonction des salles disponibles, *L'Organisme de formation* peut convoquer les participants à une autre adresse dans le même secteur géographique. Dans les 15 jours ouvrés qui suivent la *Formation*, *L'Organisme de formation* adresse aux personnes indiquées par le *Client* lors de la commande, la facture de la *Formation* ainsi que l'attestation de fin de *Formation*. Il appartient au *Client* de vérifier l'imputabilité de l'action de *Formation*.

2.2 Formations intra

Toute demande intra fait l'objet d'une proposition pédagogique et financière de *L'Organisme de formation*. L'acceptation formelle par le *Client* de cette proposition commerciale vaut commande définitive et emporte acceptation des CGV, des dates et lieux arrêtés de la *Formation*. A l'issue de la *Formation*, *L'Organisme de formation* adresse au *Client* : facture, copie de la liste d'émargement et évaluations. Lorsque les émargements ou évaluations sont effectués sur le support du *Client*, celui-ci s'engage à les communiquer à *L'Organisme de formation*.

Il appartient à l'entreprise cliente d'envoyer aux participants inscrits à la formation, une convocation au nom du (des) participant(s), un plan d'accès vers le lieu défini et une liste d'hôtels si les stagiaires précisent leur intention de dormir sur place au moment de l'inscription. Il appartient à SATORI AND CO de s'assurer que les informations de convocation sont bien communiquées aux participants inscrits au stage par l'entreprise cliente.

Remplacement d'un participant

SATORI AND CO offre au *Client* la possibilité de remplacer un participant sans facturation supplémentaire jusqu'à l'ouverture de la session de formation concernée. Toute demande de remplacement devra être adressée par écrit à SATORI AND CO.

ARTICLE 3 – MODALITES DE FORMATION

L'Organisme de formation est libre d'utiliser les méthodes et outils pédagogiques de son choix, qui relèvent de sa seule compétence.

Les durées des formations sont précisées sur les documents de communication de *L'Organisme de formation*. Les **Formations inters** peuvent être assurées dans le Centre de formation de *L'Organisme de formation* ou dans un site extérieur. Les **Formations intra** peuvent être assurées dans les locaux du *Client* et avec les moyens logistiques qu'il fournit (a minima, un vidéoprojecteur, un paperboard et une connexion internet).

Les participants des *Formations* réalisées dans le *Centre de formation de L'Organisme de formation* sont tenus de respecter le règlement intérieur du *Centre*. Si la formation se déroule hors du *Centre de formation de L'Organisme de formation*, les participants sont tenus de respecter le règlement intérieur de l'établissement d'accueil. *L'Organisme de formation* se réserve le droit, sans indemnité de quelque nature que ce soit, d'exclure à tout moment, tout participant dont le comportement gênerait le bon déroulement du stage et/ou manquerait gravement au règlement intérieur.

L'Organisme de formation ne saurait être tenu responsable d'une quelconque erreur ou oubli constaté dans la documentation (ci-après "*la Documentation*") remise au *Client*, cette dernière devant être considérée comme un support pédagogique qui ne saurait être considéré comme un manuel pratique ou un document officiel explicitant la réglementation applicable. Par ailleurs, il est rappelé que les annexes documentaires fournies complètent la *Formation* et n'engagent en aucun cas *L'Organisme de formation* sur leur exhaustivité. Il est précisé

en tant que de besoin que *l'Organisme de formation* n'est pas tenu d'assurer une quelconque mise à jour de la *Documentation* postérieurement à la *Formation*.

Dématérialisation des supports

Dans le cadre d'un engagement de SATORI AND CO pour l'environnement, les supports fournis pour les sessions de formation sont dans la mesure du possible, des supports dématérialisés.

ARTICLE 4 – TARIFS ET CONDITIONS DE REGLEMENT

4.1 Tarifs

Les prix indiqués s'entendent net de taxe.

Tout stage ou cycle commencé est dû dans sa totalité. Le prix des formations correspond à ceux figurant sur nos supports commerciaux en vigueur ou sur nos propositions dont la validité est de 1 mois. Les frais de transport, d'hébergement et de restauration des stagiaires ne sont pas compris.

4.1.1 Formations inter Les prix des *Formations inter* sont indiqués sur les supports de communication de l'Organisme. Les remises et offres commerciales proposées par *l'Organisme de formation* ne sont pas cumulables entre elles. Toute formation commencée est due en totalité.

4.1.2 Formations intra Les prix des *Formations intra* sont indiqués sur la proposition commerciale adressée au *Client*.

4.2 Conditions de règlement

4.2.1 Les factures sont payables par virement à 30 jours à date ou le cas échéant selon l'échéancier convenu, sans escompte, par virement. En cas de retard de paiement, des pénalités égales à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur seront exigibles de plein droit sans qu'un rappel soit nécessaire, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros. En cas d'absence ou de retard de règlement, *l'Organisme de formation* se réserve le droit de suspendre ou refuser toute nouvelle commande jusqu'à apurement du compte. *L'Organisme de formation* pourra refuser de délivrer la *Formation* concernée sans que le *Client* puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit, ni bénéficier d'un quelconque avoir ou remboursement. Tout règlement ultérieur sera imputé par priorité à l'extinction de la dette la plus ancienne.

4.2.2 En cas de prise en charge du paiement par un tiers (OPCO, Pole emploi), il appartient au *Client* - de faire une demande de prise en charge avant le début de la *Formation*,
- de s'assurer de la bonne fin de cette demande
- de l'indiquer explicitement sur sa commande en y indiquant les coordonnées complètes de l'organisme collecteur
- de transmettre l'accord de prise en charge avant la date de *Formation*,
- de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

Si *l'Organisme de formation* n'a pas reçu la prise en charge de l'OPCO au 1er jour de la formation, le *Client* sera facturé de l'intégralité du prix de la *Formation*. Si l'organisme collecteur ne prend en charge que partiellement le prix de la *Formation*, le reliquat sera facturé au *Client*. En cas de non-paiement par l'organisme collecteur des frais de *Formation*, le *Client* sera redevable de l'intégralité du prix de la *Formation* et sera facturé du montant correspondant éventuellement majoré de pénalités de retard.

ARTICLE 5 – ANNULATION, MODIFICATION OU REPORT DES FORMATIONS PAR L'ORGANISME DE FORMATION

L'*Organisme de formation* se réserve le droit d'annuler ou de reporter une *Formation*, notamment lorsque le nombre de participants à cette *Formation* est jugé pédagogiquement inapproprié, et d'en informer le *Client* au plus tard 5 jours calendaires avant la date de la *Formation*.

L'*Organisme de formation* n'est tenu à aucune indemnité d'aucune sorte. L'*Organisme de formation* se réserve le droit de remplacer un formateur défaillant par une personne aux compétences techniques équivalentes ou s'engage à reporter la *Formation* dans les meilleurs délais.

Lorsque le report de la *Formation* à une date ultérieure n'est pas possible et qu'aucune autre session n'est programmée, l'*Organisme de formation* procède au remboursement de la totalité du prix, éventuellement remisé, de la *Formation* à l'exclusion de tout autre coût. Si l'annulation intervient, sans report possible ni session ultérieure, à moins de 10 jours de la *Formation*, l'*Organisme de formation* s'engage à rembourser en sus, sur présentation des justificatifs, les frais de transport du *Client* qui n'aurait pu obtenir de remboursement direct de son transporteur.

L'*Organisme de formation* peut être contraint d'annuler une *Formation* pour cas de Force Majeure, tels que définis par le Code civil, et s'engage à organiser une nouvelle session de *Formation* dans les meilleurs délais. Sont aussi considéré comme ayant le caractère de la force majeure, les grèves des réseaux de transport (ex. le réseau SNCF, le réseau RATP, compagnie aérienne...) que le personnel de l'*Organisme de Formation* peut être amené à utiliser pour se rendre sur le lieu de la *Formation*.

ARTICLE 6 – ANNULATION, REPORT DE PARTICIPATION OU REMPLACEMENT DU PARTICIPANT PAR LE CLIENT

6.1 Formation inter Le *Client* peut demander l'annulation ou le report de sa participation à une *Formation inter*, sans frais, si la demande formulée par écrit parvient à l'*Organisme de formation* au moins 5 jours francs avant la date de la *Formation*. L'annulation ou le report est effectif après confirmation par l'*Organisme de formation* auprès du *Client*. En cas d'annulation de sa participation par le *Client* après le 5ème jour précédant la date de début de la *Formation*, l'*Organisme de formation* facturera au client 260 € HT à titre de dédommagements. En cas d'absence à la *Formation*, de retard, de participation partielle, d'abandon ou de cessation anticipée pour tout autre motif que la force majeure dûment reconnue, le *Client* sera redevable de l'intégralité du montant de sa *Formation*.

En cas d'absence pour raisons de santé justifiée par un Certificat médical, le participant défaillant pourra reporter son inscription sur la prochaine session programmée. A défaut, il sera redevable de l'intégralité du prix de la *Formation*. Sauf cycles ou parcours de formation déjà commencé, le *Client* peut demander le remplacement du participant, sans frais, jusqu'à la veille de la *Formation*. La demande de remplacement doit parvenir par écrit à l'*Organisme de formation* et comporter les noms et coordonnées du remplaçant. Il appartient au *Client* de vérifier l'adéquation du profil et des objectifs du participant avec ceux définis dans le programme de la *Formation*.

6.2 Formations intra

Toute annulation ou report par le Client doit être communiquée par écrit.

En cas d'annulation ou de report par le client d'une intervention programmée, seront facturés :

- 30 % du montant relatif à cette session si l'annulation ou le report survient dans les 30 jours calendaires précédant la date prévue
- 50 % du montant relatif à cette session si l'annulation ou le report survient dans les 15 jours calendaires précédant la date prévue
- 100 % du montant relatif à cette session si l'annulation ou le report survient dans les 8 jours calendaires précédant la date prévue.

Si les participants ne se présentent pas à une session de formation ou abandonnent en cours de stage, la facture sera établie et devra être payée comme si les participants avaient assisté à la totalité de la session.

ARTICLE 7 – DROITS D'AUTEUR et de REPRODUCTION

Les supports papiers ou numériques remis lors de la *Formation* ou accessibles en ligne dans le cadre de la *Formation* sont la propriété de l'*Organisme de formation*. Ils ne peuvent être reproduits partiellement ou totalement sans l'accord express de l'*Organisme de formation*. L'ensemble des textes, commentaires, ouvrages, illustrations et images reproduits sur ces supports sont protégés par le droit d'auteur et pour le monde entier.

Toute autre utilisation que celle prévue aux fins de la *Formation* est soumise à autorisation et préalable de l'*Organisme de formation* sous peine de poursuites judiciaires. Le *Client* s'engage également à ne pas faire directement ou indirectement de la concurrence à l'*Organisme de formation* en cédant ou en communiquant ces documents.

ARTICLE 8 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

Chaque partie s'engage à considérer toutes informations techniques, pédagogiques, didactiques, éducatives, documentaires, financières, commerciales et/ou juridiques, tout savoir-faire relatif à des études, des rapports, des produits ou des développements, des plans, des modélisations etc... qui lui seront remis par une autre partie comme étant la propriété industrielle et/ou intellectuelle de celle-ci et en conséquent à ne le utiliser que dans le cadre de l'exécution de la présente convention.

Ces informations ne pourront être communiquées ou rendues accessibles à des tiers, en tout ou en partie sans l'aval écrit préalable de son propriétaire.

Les parties ne s'opposeront aucun de leurs droits de propriété industrielle et/ou intellectuelle leur appartenant qui feraient obstacle à la mise en l'œuvre de la commande.

ARTICLE 9 – RESPONSABILITE

Le *Client* est seul responsable de la consultation, du choix de la formation fournie par l'*Organisme de formation*. La responsabilité de l'*Organisme de formation* ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et sera limitée aux préjudices directs subis par le *Client*, à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit et notamment toute perte de chance, de clientèle, de résultat, d'exploitation, préjudice commercial. En tout état de cause, au cas où la responsabilité de l'*Organisme de formation* serait retenue, le montant total de toute somme mises à la charge de l'*Organisme de formation* ne pourra excéder le montant total du prix payé par le *Client* au titre de la *Formation* concernée.

ARTICLE 10 – DONNEES PERSONNELLES

10.1 SATORI AND CO prend très au sérieux le respect de la vie privée et la protection des données à caractère personnel de ses *Clients* et s'engage à mettre en œuvre les mesures adéquates pour assurer la protection des données à caractère personnel (ci-après les «*Données*») et à traiter et utiliser de telles données dans le respect des dispositions applicables et notamment du Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016 et de la loi n° 78-17 modifiée du 6 janvier 1978, dite «*Loi Informatique et libertés* » mise à jour par la loi du 6 août 2004 (ci-après les «*Dispositions applicables*»).

10.2 Les *Données* font l'objet d'un traitement informatique par la société SATORI AND CO agissant en qualité de responsable de traitement. Les *Données* sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à l'accomplissement des finalités pédagogiques et commerciales. Pour les stricts besoins de la

gestion des relations commerciales, ces *Données* peuvent être communiquées à nos partenaires. Toute personne physique dispose des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité des *Données* ainsi que de limitation et d'opposition au traitement et d'organisation du sort de ses *Données* après son décès. En cas d'exercice du droit d'opposition, toute communication auprès du *Client* (à l'exclusion de la gestion de son compte) cessera.

10.3 Si le *Client* transmet et/ou intègre des *Données* nécessaires à la fourniture d'une *Formation*, le *Client* aura la qualité de Responsable de traitement. En sa qualité de sous-traitant, l'*Organisme de formation* s'engage à traiter les *Données* conformément aux instructions documentées du *Client* et uniquement pour la seule finalité de fournir la *Formation*. Si l'*Organisme de formation* considère qu'une instruction constitue une violation aux *Dispositions applicables*, il en informe immédiatement le *Client*. Par exception, si l'*Organisme de formation* peut être tenu de traiter les *Données* du *Client* en vertu des *Dispositions applicables*, alors l'*Organisme de formation* informera le *Client* de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information.

L'*Organisme de formation* garantit la confidentialité des *Données* traitées dans le cadre de la *Formation*.

L'*Organisme de formation* s'engage à veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les *Données* reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel et s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité.

L'*Organisme de formation* s'engage à prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des *Données* dès la conception et de protection des *Données* par défaut.

L'*Organisme de formation* s'engage à mettre en place les mesures techniques et organisationnelles adéquates afin de protéger l'intégrité et la confidentialité des *Données* stockées.

L'*Organisme de formation* s'engage à présenter des garanties suffisantes pour assurer la mise en œuvre des mesures de sécurité et de confidentialité au regard de la nature des *Données* et des risques présentés par le traitement.

L'*Organisme de formation* met à la disposition du *Client* la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le *Client* ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits. Dans l'hypothèse où le *Client* devrait remettre des *Données* à un tiers et /ou à une autorité administrative ou judiciaire, l'*Organisme de formation* coopérera avec lui aux fins de transmission des informations requises en conformité avec les présentes et les normes applicables.

L'*Organisme de formation* notifie au *Client* toute violation de *Données* après en avoir pris connaissance.

L'*Organisme de formation* informe le *Client* que les *Données* sont hébergées au sein de l'Espace économique européen. En cas de sous-traitance, l'*Organisme de formation* s'engage à signer un contrat écrit avec le sous-traitant imposant à ce dernier le respect des *Dispositions applicables* et de l'ensemble des obligations visées au présent article, étant précisé qu'en cas de non-respect par un sous-traitant de ses obligations en matière de protection des *Données* personnelles, l'*Organisme de formation* demeurera pleinement responsable à l'égard du *Client*. Toute personne dont les *Données* ont été collectées par le *Client* bénéficie des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité des *Données* ainsi que de limitation et d'opposition au traitement et d'organisation du sort de ses *Données* après son décès en s'adressant directement au *Client*.

Le *Client* garantit à l'*Organisme de formation* qu'il a procédé à l'ensemble des obligations qui lui incombent au terme des *Dispositions applicables* et qu'il a informé les personnes physiques de l'usage qui est fait des

Données. A ce titre, le *Client* garantit l'*Organisme de formation* contre tout recours, plainte ou réclamation émanant d'une personne physique dont les *Données* seraient traitées.

En outre, le *Client* s'engage à documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des *Données* par l'*Organisme de formation*, veiller, au préalable et pendant toute la durée de la *Formation*, au respect des obligations prévues par les *Dispositions applicables* de la part de l'*Organisme de formation*, et superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès de l'*Organisme de formation*. Les *Données* sont conservées uniquement le temps nécessaire pour la finalité poursuivie. L'*Organisme de formation* s'engage, au choix du *Client*, à détruire ou renvoyer les *Données* au terme de la *Formation*, et justifier par écrit auprès du *Client* qu'il n'en conservera rien.

ARTICLE 11 – DIVERS

11.1 Si l'une quelconque des clauses des CGV était déclarée nulle, elle serait réputée non écrite mais n'entraînerait pas la nullité ni des présentes CGV ni de la *Formation* concernée.

11.2 Le fait de ne pas revendiquer l'application de l'une des dispositions des CGV ou d'acquiescer à son inexécution, de manière permanente ou temporaire, ne peut être interprété comme valant renonciation à son application.

11.3 Le *Client* s'engage à considérer comme strictement confidentiel et s'interdit de divulguer, toute information, document, donnée ou concept, dont il pourrait avoir connaissance dans le cadre de la *Formation* (notamment remises accordées par l'*Organisme de formation*, modalités spécifiques de la *Formation*, échanges entre les clients).

11.4 L'*Organisme de formation* est autorisé à sous-traiter pour partie ou totalement l'exécution des prestations objets du présent contrat. Toutes les obligations du *Client* qui en découlent ne valent qu'à l'égard de l'*Organisme de formation*, lequel demeure responsable à l'égard du *Client* de toutes les obligations résultant du présent contrat.

11.5 L'*Organisme de formation* est autorisé à utiliser la dénomination sociale, le nom commercial et/ou les marques du *Client*, et le cas échéant du groupe dont il fait partie, comme référence commerciale sur tout support ou à toute occasion dans un but marketing et/ou publicitaire sans autorisation préalable du *Client*.

11.6 Dans le cadre de l'exécution des présentes, les *Parties* exercent et exerceront leurs activités de manière indépendante sans que, notamment, cela puisse être interprété comme créant entre elles un lien de subordination ou une société de fait.

11.7 Le *Client* renonce au bénéfice des articles 1221, 1222 et 1223 du Code civil.

11.8 Le *Client* ne pourra tenter aucune action, quels qu'en soient la nature ou le fondement, plus d'un an après la survenance de son fait générateur.

11.9 Les présentes CGV sont régies par le droit français. Tout litige se rapportant à son exécution ou à son interprétation sera de la compétence exclusive du tribunal de commerce de Toulouse, même en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

ARTICLE 10 – DOCUMENTS REGISSANT L'ACCORD DES PARTIES

Les documents régissant l'accord des parties sont, à l'exclusion de tout autre, par ordre de priorité décroissante :

Le Règlement Intérieur de formation pris en application des articles L.6352-3 à L.6352-5 et R.6352-3 à R.6352-15 du Code du Travail relatif aux droit et obligations des stagiaires au cours des sessions de formation, et à la discipline et aux garanties attachées à la mise en œuvre des formations,

Les avenants éventuels aux conventions de formation professionnelle acceptées par les deux parties. Les conventions de formation professionnelle acceptées par les deux parties. Le bulletin d'inscription dûment complété, les avenants aux présentes conditions générales, les présentes conditions générales,

Les cahiers des charges éventuellement remis par le Client au Prestataire,

Toutes autres annexes. En cas de contradiction entre l'un de ces documents, celui de priorité supérieure prévaudra pour l'interprétation en cause. Les dispositions des conditions générales et des documents précités expriment l'intégralité de l'accord conclu entre les parties. Ces dispositions prévalent donc sur toute proposition, échange de lettres, notes ou courriers électronique antérieures à sa signature, ainsi que sur toute autre disposition figurant dans des documents échangés entre les parties et relatifs à l'objet du contrat.

ARTICLE 9 – RENSEIGNEMENTS ET RECLAMATIONS

Toute commande, demande d'information ou réclamation du *Client* relative aux CGV devra être formulée par écrit à l'Organisme de formation (adresse postale : SATORI AND CO, 2 allée bascon, 33650 LA BREDE email : marie.freour@satori-co.fr, qui s'efforcera d'y répondre dans les meilleurs délais.