



CONDITIONS GENERALES DE SERVICES

Applicables au 02/04/2018

Article 1 ~ Dispositions générales

Les présentes conditions générales de vente de prestations de services, ci-après dénommées « CGS », constituent l'accord régissant pendant sa durée, les relations entre la société AC QSE, ci-après dénommée « le Prestataire » et ses clients ou prospects, ci-après dénommés « Client » dans le cadre des prestations de services.

Le terme de « Contrat », ci-après dénommé, équivaut à tout contrat de prestation ou toute convention de formation.

Le Prestataire se réserve le droit de modifier à tout moment le contenu ou les caractéristiques des CGS.

A défaut de contrat spécifique conclu entre le Prestataire et son Client, les prestations effectuées sont soumises au CGS décrites ci-après. Toute commande passée ainsi que tout Contrat conclu, avec le Prestataire impliquent l'adhésion pleine, entière et sans réserve du Client à ces CGS. Le fait que le Prestataire ne mette pas en œuvre l'une ou l'autre clause établie en sa faveur dans les présentes conditions, ne peut être interprété comme une renonciation de sa part à s'en prévaloir.

L'acceptation sans restriction des présentes CGS prévalent sur les conditions générales du Client. Toutes clauses contraires aux présentes, prescrites par le Client, ne pourront engager le Prestataire que pour autant qu'elles aient été formellement acceptées par le Prestataire.

Article 2 ~ Nature des prestations

Clients : entreprises, organismes de formation, chambres ou syndicats professionnels, collectivités.

Missions : externalisation, assistance, accompagnement, conseil, audit et formation dans les domaines de la gestion d'entreprise ou du management de la qualité, de la santé sécurité au travail et de l'environnement.

Article 3 ~ Devis et Commande

Le Prestataire intervient sur demande expresse du Client. Un devis gratuit et/ou un Contrat sera réalisé pour toute prestation.

Le devis adressé par le Prestataire au Client précise :

- Le nature de la prestation,
- Le prix de la prestation HT,
- Le montant des rabais et ristournes éventuels,
- Les modalités de facturation et de paiement,
- La durée de validité du devis,
- L'adhésion pleine et entière du Client aux CGS.

Le planning des travaux détaillant les actions/obligations du Client et du Prestataire, ainsi que des détails de réalisation pourront être détaillés dans les conditions particulières annexées au devis.

Pour confirmer sa commande de manière ferme et définitive, le Client devra retourner au Prestataire le devis et annexes sans aucune modification : par courrier postal ou électronique, dûment signé et daté avec la mention « Bon pour Accord » avant l'exécution des travaux, accompagnée du nom et de la qualité de la personne légalement responsable, ainsi que du cachet commercial.

La commande ne sera validée qu'après renvoi du devis ou du Contrat accepté et signé, accompagné éventuellement du règlement d'un acompte. A défaut de réception de l'accord du Client et de l'acompte éventuel, ou bien à compter de la date d'expiration du devis, la proposition commerciale est considérée comme annulée et le Prestataire se réserve le droit de ne pas commencer sa prestation.

La signature du devis ou du Contrat valide l'acceptation complète du Client, concernant la nature de la prestation, son prix, les modalités de facturation et de paiement, ainsi que toute autre mention spécifiée dans le devis ou le Contrat.



Le contrat est parfait dès l'accord sur le prix et la chose, selon l'article 1583 du Code Civil. La validation de la commande est ferme et définitive sans délai de rétractation, sauf dispositions particulières et conformément à la réglementation applicable.

La validation de la commande implique l'adhésion pleine, entière et sans réserve du Client aux présentes CGS.

Article 4 ~ Prix

Les prix des prestations sont ceux détaillés dans le devis ou le Contrat, acceptés par le Client. Ils sont exprimés en euros et sont soumis à TVA.

Le taux de TVA et les taxes applicables sont ceux imposés par la législation française en cours à la date de facturation de la prestation.

Les prix peuvent être calculés au forfait, à l'heure ou à la journée.

Les prix proposés comprennent les rabais et ristournes que le Prestataire serait amené à octroyer.

Les prestations proposées dans le cadre d'un abonnement avec engagement seront soumises à un tarif préférentiel, par rapport à l'offre identique fournie dans le cadre d'un abonnement sans engagement.

Article 5 ~ Modalités de paiement

Sauf disposition spécifique, les factures sont payables à réception de facture, minorées de l'acompte le cas échéant.

Le paiement s'effectue par chèque ou par virement bancaire.

Tout délai de paiement, spécifié sur le devis ou le Contrat, ne pourra dépasser le plafond introduit par la loi de modernisation de l'économie (LME).

Lors de l'acceptation du devis, et si le devis stipule le paiement d'un acompte, le début des travaux interviendra après encaissement de ce montant. Le solde sera facturé à l'issue de la prestation ou selon les modalités fixées sur le devis ou le Contrat.

Article 6 ~ Retard de paiement

Tout retard ou défaut de paiement entraînera de plein droit :

- L'exigibilité immédiate de toute somme restant due.
- Le calcul et le paiement d'une pénalité de retard sous forme d'intérêts à un taux équivalent à trois (3) fois le taux d'intérêt légal (en vigueur au jour de la facturation des prestations). Cette pénalité est calculée sur le montant toutes taxes comprises de la somme restant due, et court à compter du jour suivant la date de règlement portée sur la facture, jusqu'à son paiement total, sans qu'aucun rappel ou mise en demeure préalable ne soient nécessaires. Le taux applicable est calculé prorata-temporis.
- Le droit pour le Prestataire de suspendre l'exécution de la prestation en cours et de surseoir à toute nouvelle commande.

Conformément à la réglementation applicable, une indemnité de recouvrement de 40€ pourra être perçue par les créanciers en cas de retard de paiement sur chaque facture en application des articles L441-3 et L441-6 du Code de Commerce.

Article 7 ~ Durée

La durée des prestations est définie dans le devis ou le Contrat.

Le Contrat est souscrit pour la durée :

- De la mission confiée dans le cadre ponctuel.
- Minimale d'un mois dans le cadre d'un abonnement sans engagement, celui-ci étant tacitement renouvelé par période identique.
- Minimale d'une année dans le cadre d'un abonnement avec engagement, celui-ci étant tacitement renouvelé par période identique.

Article 8 ~ Résiliation

Le Contrat d'abonnement peut être résilié, à l'initiative de l'une ou l'autre des parties, par l'envoi :

- D'un simple courrier postal ou électronique, dans le cadre d'un abonnement sans engagement, sous réserve d'un préavis de dix (10) jours calendaires avant le terme de l'échéance mensuelle, ce dernier correspondant au dernier jour calendaire du mois concerné.
- D'une lettre recommandée avec Accusé de Réception, dans le cadre de la fin de l'engagement initial contractuel, sous réserve d'un préavis de deux (2) mois avant l'échéance contractuelle.

Le non-respect de ce délai de préavis entraînera, à défaut d'entente particulière entre les parties, l'exigibilité de leurs obligations contractuelles respectives, notamment pendant une nouvelle période d'un an dans le cas d'un Contrat avec engagement.

Le Contrat prendra fin, à cet effet et selon la durée de préavis, après réception par la partie concernée de la demande de résiliation.

En cas d'arrivée du terme (hors abonnement) ou de résiliation du Contrat d'abonnement :

- Le Contrat cessera automatiquement à la date correspondante.
- Le Prestataire se trouve dégagé de ses obligations relatives à l'objet du présent Contrat à la date de résiliation ou d'expiration du Contrat.
- Tout document remis par le Prestataire au Client lors de la prestation, est la seule propriété intellectuelle du Prestataire et pourra être conservé par le Prestataire. Le Client s'interdit, pour tout ou partie de ces documents, toute reproduction ou réutilisation sous quelques modalités que ce soit, sauf autorisation écrite du Prestataire. Seule exception : les documents rédigés par le Prestataire et intégrés au système documentaire du Client, seront automatiquement cédés au Client.
- Le Prestataire s'engage à restituer au Client au plus tard dans les trente (30) jours ouvrés qui suivent la résiliation ou l'expiration du Contrat, l'ensemble des documents remis par le Client et lui appartenant.

En cas de résiliation de l'accord par le Client, seront dues par le Client les sommes correspondantes aux prestations réalisées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation et non encore payées.

Dans le cadre d'un Contrat avec engagement, la totalité des sommes restantes jusqu'au terme de l'échéance contractuelle, sera facturée par le Prestataire.

Chaque partie se réserve la possibilité de résilier à tout moment le Contrat en cas de non-respect par l'autre partie de l'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat et ce, sans préjudices de tous dommages et intérêts éventuels qui pourraient être réclamés à la partie défaillante. Le Contrat prendra fin, à cet effet, quinze (15) jours ouvrés après l'envoi par la partie requérante d'une lettre recommandée avec Accusé de Réception.

La demande écrite du Client devra mentionner le motif de la résiliation, sous réserve que l'autre partie n'ait pas, dans la période de quinze (15) jours, remédié à la situation. En cas d'incapacité ou d'impossibilité d'y remédier dans le délai susmentionné, la partie requérante sera habilitée à résilier le Contrat immédiatement.

Dans l'hypothèse où un jugement déclaratif de Redressement ou de Liquidation Judiciaire serait prononcé à l'encontre du Client, celui-ci s'engage à en informer sans délai le Prestataire. Celui-ci pourra alors interroger par lettre recommandée l'Administrateur Judiciaire, le Représentant des Créanciers ou le Mandataire Liquidateur quant à la poursuite du Contrat, étant entendu qu'à défaut de réponse précise sous quinzaine, le Contrat sera rompu de plein droit sans qu'une réparation quelconque ne puisse être exigée par les parties.

Article 9 ~ Exécution de la prestation

Le Prestataire se réserve la possibilité de faire exécuter la prestation par toute personne qui pourra se substituer à lui, qu'elle soit salariée ou en sous-traitance.

Le Prestataire s'engage à sélectionner, évaluer et surveiller la réalisation, selon des critères définis, afin de veiller à l'exécution conforme de la prestation.

Article 10 ~ Force majeure

Aucune partie ne pourra être considérée défaillante dans l'exécution de ses obligations et voir sa responsabilité engagée, si et seulement si cette obligation est affectée, temporairement ou définitivement, une cause de force majeure. A ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible ou irrésistible au sens de l'article 1148 du Code Civil. Dans les cinq



(5) jours ouvrés maximum de la surveillance de cette cause, la partie défaillante s'engage à la notifier à l'autre partie par lettre recommandée avec Accusé de Réception et à en apporter la preuve.

La partie défaillante fera tous ses efforts afin d'éliminer les causes du retard et reprendra l'exécution de ses obligations dès que le cas invoqué aura disparu. Toutefois si la cause de force majeure perdure au-delà de trente (30) jours ouvrés à compter de la date de réception de la notification du cas de force majeure, chaque partie aura le droit de résilier l'accord, sans octroi de dommages et intérêts. Ladite résiliation prendra effet à la date de réception par l'autre partie de la lettre de résiliation adressée en recommandée avec Accusé de Réception.

Dans le cas où l'accord est résilié par le Client pour cause de force majeure, le Client doit verser au Prestataire tous montants dus jusqu'à la date de résiliation.

Article 11 ~ Obligations et Confidentialité

Le Prestataire s'engage à :

- Respecter la plus stricte confidentialité concernant les informations fournies par le Client, et désignées comme telles.
- Ne divulguer aucune information sur les travaux et prestations de services réalisés pour ses Clients.
- Restituer tout document fourni par le Client à la fin de la mission.
- Signer un accord de confidentialité si le Client le souhaite.

Ne seront pas considérées comme confidentielles les informations :

- Qui sont à disposition du public,
- Qui doivent être divulguées afin d'effectuer les formalités de dépôt prescrites par la loi.

Les clauses du Contrat signées entre les parties sont réputées confidentielles, et à ce titre ne peuvent être communiquées à des tiers non autorisés.

Article 12 ~ Données à caractère personnel

Le Prestataire informe le Client qu'il met en œuvre un traitement de données à caractère personnel ayant pour finalité le traitement des commandes et l'exécution des prestations.

Ces données sont traitées conformément à la réglementation applicable. Ainsi, le Client dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression ou de portabilité, qu'il peut exercer par courrier postal ou électronique au Prestataire. Les demandes devront être accompagnées d'une copie d'un titre d'identité en cours de validité.

Ces données sont conservées dans le cadre de l'exécution de la prestation et/ou la durée nécessaire à la finalité des traitements auxquels le Client a consenti, pour une durée de maximum trois (3) ans à compter de la date de fin d'exécution la prestation.

Les données du Client sont également utilisées à des fins d'amélioration de la qualité de service ou dans le cadre d'opérations de prospection commerciale. Si le Client ne souhaite pas faire l'objet de prospection, il peut s'y opposer par l'envoi d'un courrier postal ou électronique au Prestataire.

Le Prestataire peut avoir recours à des sous-traitants, toute société ou entité juridique amenée à traiter ces données pour le traitement de tout ou partie des données, dans la limite nécessaire à l'accomplissement de leurs prestations.

Le Prestataire s'engage à ne pas vendre, louer ou céder ces données à des tiers.

En cas d'impayé, les informations concernant le Client sont susceptibles d'être communiquées à des organismes de recouvrement.

Toute violation de données sera notifiée à l'autorité de contrôle, accompagnée d'une notification individuelle à l'ensemble des personnes concernées, dans les meilleurs délais et conformément à la réglementation en vigueur. Cette notification contiendra la nature de la violation, les coordonnées du délégué à la protection des données, les conséquences et les mesures prises.

Article 13 ~ Responsabilité

Considérant la nature des prestations réalisées, l'obligation du Prestataire est une obligation de moyen et non de résultat.



Le Prestataire s'engage à réaliser les prestations conformément aux règles de l'art et de la meilleure manière, aux termes et conditions de l'accord, ainsi que dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables.

Chacune des parties est responsable envers l'autre de tout manquement aux obligations mises à sa charge.

Le Client s'engage à mettre à disposition du Prestataire dans les délais convenus, l'ensemble des informations et documents indispensables à la bonne réalisation de la prestation ainsi qu'à la bonne compréhension des problèmes posés.

Le Prestataire déclare être titulaire d'une police d'assurance civile professionnelle garantissant toutes les conséquences pouvant résulter directement de ses activités professionnelles.

La responsabilité du Prestataire, si elle est prouvée, sera limitée au montant hors taxes n'excédant pas la moitié de la somme totale hors taxes, effectivement payée par le Client pour le service fourni par le Prestataire à la date de la réclamation par lettre recommandée avec Accusé de Réception.

Article 14 ~ Litiges

Les présentes CGS et le Contrat signé entre les parties sont régis par le droit français. A défaut de résolution amiable, tout différent persistant entre les parties à propos de l'exécution ou de l'interprétation des CGS et du Contrat sera de la compétence du Tribunal de Commerce d'Angoulême (16).

Article 15 ~ Références

Le Client autorise le Prestataire à mentionner le nom du Client et son logo, à titre de référence dans ses supports de communication (plaquette, site internet, présentation publique, proposition commerciale, relation avec la presse, communiqué ou dossier de presse, communication interne, ect. ...).