



CONDITIONS GENERALES DE SERVICES

Prestations d'action de formation

Applicables au 02/01/2020

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 « Convention », ci-après dénommée, équivaut à toute prestation d'action de formation ou de sensibilisation.

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

À défaut de Convention spécifique conclu entre le Prestataire et son Client, les prestations effectuées sont soumises au CGS décrites ci-après. Toute commande passée ainsi que tout Convention 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 : particuliers, entreprises, organismes de formation, chambres ou syndicats professionnels, collectivités.

Missions : action de formation ou de sensibilisation et animation d'atelier pédagogique 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 sera réalisé pour toute prestation.

Le devis adressé par le Prestataire au Client précise :

- La 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.

Dans le cas d'une action de formation ouvrant droit à financement par un organisme externe au Client, une Convention sera établie dans les conditions fixées par les articles L.6353-2 et R.6353-1 du Code du travail et les articles suivants.

Pour confirmer sa commande de manière ferme et définitive, le Client devra retourner au Prestataire le devis et annexes ou la Convention sans aucune modification : par courrier postal ou électronique, dûment signé(e) et daté(e) avec la mention « Bon pour Accord » avant l'exécution des travaux, accompagné(e) 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 de la Convention accepté(e) et signé(e), accompagné(e) éventuellement du règlement d'un acompte.

À 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 la prestation.

La signature du devis ou de la Convention 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 la Convention.

La Convention est parfaite 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 décrites dans les « Conditions d'annulation » des présentes CGS 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 la Convention, 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.

Article 5 - Modalités de paiement

Sauf disposition spécifique, les factures sont payables à réception de facture, minorées de l'acompte le cas échéant. Dans le cadre de notre démarche de développement durable, la facture sera adressée par courrier électronique.

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

Tout délai de paiement, spécifié sur le devis ou la Convention, 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 la Convention.

Dans le cas d'une action de formation ouvrant droit à financement par un organisme externe au Client, celui-ci devra préciser dans la Convention les modalités de financement : fonds propres du Client ou prise en charge directe d'un OPCO après la formation. Le Client reste le débiteur du Prestataire et doit respecter les conditions de règlement fixées dans la Convention et notifiées sur les factures.

En cas de subrogation par un OPCO : il appartient au Client d'en effectuer la demande avant le début de la formation et de faire parvenir au Prestataire l'accord de l'OPCO dans les meilleurs délais.

Si le Prestataire n'était pas en possession de ce document à la date de la 1ère facturation, le Client sera facturé de l'intégralité du prix du stage. En cas de prise charge partielle : le reliquat sera facturé au Client.

Si, au terme du délai limite de 45 jours fin de mois, l'OPCO n'avait pas encore procédé au paiement de la facture en cas de subrogation, une facture du même montant sera adressée au Client pour régularisation immédiate par celui-ci. Le Prestataire s'engage à rembourser le montant payé directement par le Client, dès réception du paiement par l'OPCO. Cette dernière condition ne s'applique pas aux établissements publics.

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 la Convention.

Article 8 - Conditions d'annulation et résiliation

À l'initiative du Prestataire

L'ouverture des stages en INTER établissements, est soumise à un seuil minimum.

L'ouverture des stages relevant d'un référentiel INRS, est soumise à un seuil minimum et un seuil maximum de stagiaires.

Si les seuils minimum ou maximum ne sont pas respectés, la session peut être reportée ou annulée.

Dans ce cas, le Client en sera informé dans un délai de 15 jours ouvrés avant le début de la formation et la totalité des sommes versées sera restituée.

Pour les stages en INTER ou en INTRA, en cas de force majeure (indisponibilité du formateur, intempéries...), la session sera reportée ou annulée. Dans ce dernier cas, le Client sera intégralement remboursé des sommes versées.

À l'initiative du Client

Pour toute annulation effectuée par écrit (courrier postal ou électronique) au moins 15 jours ouvrés avant le début du stage : l'annulation peut être faite par le Client sans frais.

Les remplacements de participants sont admis à tout moment, sans frais, au plus tard la veille (jour ouvré) du 1^{er} jour de stage, sur communication écrite au Prestataire des noms et coordonnées du remplaçant. Il appartient dans ce cas au Client de vérifier l'adéquation du profil et des objectifs avec ceux définis dans le programme de formation et de s'assurer qu'il possède les prérequis nécessaires.

Moins de 15 jours ouvrés avant le début du stage : le Prestataire sera fondé à facturer 30 % du montant (non remis) de la formation.

En cas d'absence ou d'abandon en cours de stage, ce dernier est payable en totalité.

Sur demande du Client, si l'absence est justifiée par un certificat médical, ces frais pourront être déduits en cas de réinscription immédiate à la prochaine session.

Quel que soit le stage, si le(s) stagiaire(s) ne se présente(nt) pas à la formation sans avoir procédé dans les délais à une annulation formelle, ou se présente(nt) en retard, ainsi qu'en cas de participation partielle 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.

Les sommes versées par le Client à titre de dédit, conformément aux dispositions de l'article L991-6 du Code du Travail, sont non imputables à la contribution obligatoire de formation professionnelle continue et seront assujetties à TVA.

Résiliation de la Convention

En cas d'arrivée du terme ou d'annulation de la Convention :

- La Convention cessera automatiquement à la date correspondante.
- Le Prestataire se trouve dégagé de ses obligations relatives à l'objet de la Convention, à la date d'annulation ou d'expiration de la Convention.
- Le Prestataire s'engage à restituer au Client au plus tard dans les trente (30) jours ouvrés qui suivent l'annulation ou l'expiration de la Convention, l'ensemble des documents remis par le Client et lui appartenant.

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 de la Convention, étant entendu qu'à défaut de réponse précise sous quinzaine, la Convention sera rompue 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. À 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 recommandé 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 de la Convention signées entre les parties sont réputées confidentielles, et à ce titre ne peuvent être communiquées à des tiers non autorisés.

Article 12 - Propriété intellectuelle

La reproduction ou la revente, pour tout ou partie des documents remis par le Prestataire, est interdite sans l'accord de l'auteur. Leur utilisation est autorisée dans le cadre de la mise à disposition pour l'établissement concerné. Ceux-ci restent la propriété intellectuelle du Prestataire.

Article 13 - Règlement Général de la Protection des Données (RGPD)

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

Les destinataires de ces données sont les pôles : administratif, commercial, pédagogique et relation clientèle du Prestataire.

L'inscription à la formation entraîne un traitement de données personnelles. Ce traitement a pour objet :

- L'inscription du stagiaire à la formation désignée en intitulé de la Convention,
- La fusion des documents administratifs et pédagogiques du stagiaire en lien avec la formation suivie,
- La création et l'envoi du certificat ou attestation de fin de formation du stagiaire,
- Le suivi du parcours de formation du stagiaire.

Les données sont recueillies auprès de tous les stagiaires du Prestataire car celles-ci sont indispensables à la création des documents liés à la formation et aux certificats éventuellement demandés auprès des entités certificatrices.

Les catégories de données traitées sont des données d'identité personnelles et professionnelles du stagiaire et de sa structure. Les personnes concernées par ce traitement sont les stagiaires ainsi que le(s) responsable(s) administratifs et/ou financier du Client.



Le recueil des données est obligatoire dans le cadre de l'inscription aux formations dispensées par le Prestataire. En cas de non-fourniture de ces données, il sera impossible d'inscrire le stagiaire à la formation.

Ce traitement des données ne prévoit pas une prise de décision automatisée et ne fait pas l'objet d'un transfert hors UE.

Ces données sont traitées conformément à la réglementation applicable. Ainsi, le Client ou le stagiaire dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression ou de portabilité, qu'il peut exercer auprès du Délégué à la Protection des Données du Prestataire par courrier postal ou électronique : webmaster@acqse.com. 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 trois (3) ans à compter de la date de fin d'exécution la prestation, plus l'année en cours, conformément aux obligations des organismes de formation.

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 14 • 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 15 • Litiges

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

Article 16 • 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. ...).