

1. Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (ci-après désignées « Conditions Générales de Vente » ou « CGV ») ont pour objet de fixer les conditions dans lesquelles l'Organisme de formation (ci-après désigné « l'Organisme de Formation ») s'engage à vendre une prestation de formation dans le cadre de la formation professionnelle continue.

L'Organisme de formation peut modifier à tout moment les présentes CGV. Les CGV applicables sont celles qui sont consultables en ligne sur le site au moment de la commande.

Toute commande de formation auprès de l'Organisme de formation implique l'acceptation sans réserve du Client des présentes CGV et du règlement intérieur de l'organisme. Ces CGV prévalent sur tout autre document du Client.

2. Définitions

Dans le Contrat, chacun des termes ci-après définis, et listés par ordre alphabétique, s'entend au sens de la définition qui lui est attachée ci-après :

« **CGV** » : désigne les modalités contractuelles générales applicables entre les Parties, précisées dans le présent document.

« **Client** » : désigne toute entité achetant des Prestations au Prestataire via la signature d'un Bon de commande.

« **Connaissances Propres et Antérieures** » : désigne tous les éléments, quels qu'en soient la forme, la nature et le support, qui ne résultent pas de l'exécution des Prestations objet du Contrat, toutes informations et connaissances techniques, notamment le savoir-faire, les données, les bases de données, les logiciels, les plans, les schémas, les formules et/ou tout autre type d'information, sous quelque forme qu'elles soient, brevetées ou non, et/ou brevetables ou non au sens du Code de la propriété intellectuelle, et tous les droits de propriété intellectuelle en découlant, nécessaires à l'exécution de la Prestation et/ou à l'exploitation des Livrables, et plus généralement tous les éléments protégés ou non par des droits de propriété intellectuelle ou par tout autre mode de protection tels que le savoir-faire, le secret des affaires, le droit à l'image, que chaque Partie pourrait détenir ou avoir à sa disposition avant le début des Prestations, et/ou développer ou acquérir, individuellement ou avec des tiers, pendant l'exécution des Prestations mais indépendamment de celles-ci, la preuve pouvant en être rapportée, et que le Prestataire accepte de mettre à la disposition du Client pour les besoins des Prestations.

« **Contrat** » : désigne ensemble des documents décrits à l'article 4 – Documents contractuels et ayant une valeur contractuelle entre les Parties.

« **Données** » : désigne toute information relative à une personne physique susceptible d'être identifiée, directement ou indirectement.

« **Formation inter-entreprise** » : formation dont le contenu est décrit dans un catalogue en ligne ou sur le site, réalisée dans les locaux de l'Organisme de formation ou ceux de nos partenaires.

« **Formation intra-entreprises** » : formation réalisée sur mesure pour le compte d'un client sur le site du client ou dans d'autres locaux.

« **Formation à distance** » : formation dispensée par un formateur via un outil de téléconférence choisi par le Prestataire.

« **Parties** » : désigne le Client et le Prestataire

« **Plateforme** » : désigne le site internet fournissant des services de e-learning. La plateforme est proposée à distance, via une connexion Internet.

« **Prestations** » : désigne les prestations confiées au Prestataire détaillées sur le Bon de commande, ainsi que dans la proposition technique et commercial du Prestataire.

3. Objet du contrat

Le présent Contrat a pour objet de définir les conditions et les modalités générales selon lesquelles le Prestataire réalise ses Prestations pour le compte du client.

4. Documents contractuels

4.1 - L'ensemble des documents contractuels, ci-après désigné le « Contrat », est constitué, par ordre de priorité décroissant, des éléments suivants :

- Devis ou bon de commande ou contrat de formation ou convention de formation
- Les présentes CGV ;
- Le règlement intérieur ;
- Les annexes éventuelles.

En cas de contradiction entre les documents contractuels, le document de rang supérieur prévaudra.

4.2 - Il est convenu entre les Parties que tout document conclu antérieurement au présent Contrat, ayant le même objet, ne trouve plus à s'appliquer à compter de la date de prise d'effet des présentes.

4.3 - Il est expressément convenu entre les Parties que, le cas échéant, les conditions générales d'achat du Client, ne sont pas applicables au présent Contrat.

5. Durée – Avenant

La durée d'exécution des Prestations et la date effective de démarrage des Prestations sont indiquées dans le contrat/convention de formation.

Le Contrat/Convention est ferme et engage les Parties jusqu'à son terme. Il ne peut en aucun cas être prolongé ou renouvelé par tacite reconduction.

Tout nouvel engagement sur les délais et la reprise des Prestations, ou toute demande de modification (y compris d'extension) des Spécifications ou de l'environnement décrits dans le contrat/convention de formation devra faire l'objet d'un avenant exprès et écrit dûment signé entre les Parties.

6. Obligations des Parties

6.1 - Obligations communes

Les Parties s'engagent à :

- Collaborer de bonne foi à la bonne exécution des Prestations ;
- Informer l'autre Partie de toutes difficultés ou incidents dont elle aurait connaissance et susceptibles d'affecter la bonne réalisation des Prestations ; et
- Assurer la stabilité de leurs équipes respectives. A ce titre, il est expressément convenu que chacune des Parties fera de son mieux pour remplacer en cas d'indisponibilité de longue durée, tout membre de son personnel participant à la réalisation des Prestations convenues aux présentes, par une personne de niveau de compétence équivalent et ayant la meilleure connaissance possible des Prestations en cours de réalisation, la prise de connaissance étant à la charge de la Partie effectuant le remplacement de personnel.

6.2 - Obligation du Prestataire

Le Prestataire s'engage à réaliser les Prestations conformément aux dispositions du présent Contrat.

Il définit les ressources, outils, méthodes et moyens d'exécution nécessaires à la réalisation des Prestations.

Le Prestataire a un devoir général de conseil envers le Client, et doit ainsi l'accompagner et l'orienter dans ses choix pour répondre au mieux à ses besoins. Il doit également fournir au Client tous les renseignements nécessaires à la bonne compréhension des Prestations.

De plus, le Prestataire s'engage à :

- Signaler au Client, dans les meilleurs délais, tous les éléments de nature à compromettre l'exécution des Prestations ;
- Conseiller le Client sur tous sujets pouvant avoir un impact sur les Prestations et de manière générale, mettre en garde et alerter le Client de tout événement, évolution ou incident pouvant affecter les Prestations.

Le périmètre contractuel sur lequel s'engage le Prestataire est exclusif de tout besoin non expressément défini par le Client à la date de signature du Contrat/Convention. Le Prestataire ne saurait être tenu d'une obligation de conseil dans l'identification des besoins à satisfaire, seul le Client étant en mesure d'en apprécier l'étendue.

6.3 - Obligation du Client

Le Client a une obligation d'information et de collaboration envers le Prestataire.

Il lui incombe de vérifier la cohérence, l'exhaustivité et la complétude de son expression de besoins.

Il appartient au Client d'utiliser les Prestations en fonction de ses propres objectifs et projets. Il est responsable des choix qu'il fait parmi les solutions proposées par le Prestataire et des éventuelles modifications qu'il apportera aux Prestations.

En outre, le Client s'engage à payer le prix des Prestations conformément au calendrier convenu entre les Parties.

7. Lieu(x) d'exécution des Prestations

Le(s) lieu(x) d'exécution des Prestations est/sont spécifié(s) sur le contrat/convention de formation.

8. Propriété Intellectuelle

Chaque Partie conserve la propriété exclusive des marques, brevets, outils et programmes, savoir-faire, méthodologies, droits d'auteur, et plus généralement des Connaissances Propres et Antérieures lui appartenant ou dont elle est titulaire, avant leur mise en œuvre dans le cadre du Contrat, sous réserve des droits des tiers.

Le Prestataire conserve la propriété de ses méthodes et de son savoir-faire. Il se réserve le droit d'utiliser les enseignements qu'il aura tirés de l'étude et de la réalisation des Prestations qui lui sont confiés par le Client, sans enfreindre l'obligation de confidentialité prévue à l'article « Confidentialité ».

Le Prestataire pourra effectuer pour lui-même ou pour des tiers des prestations de même nature que celles fournies au titre du Contrat.

Par ailleurs, les outils de développement utilisés par le Prestataire restent sa propriété exclusive. A l'issue du Contrat et si le Client souhaite continuer à bénéficier de l'usage de ces outils, il devra souscrire les licences correspondantes.

Les supports de formation, quelle qu'en soit la forme, sont protégés par le droit d'auteur. Leur reproduction, partielle ou totale, ne peut être effectuée sans l'accord exprès du Prestataire. Le client s'engage à ne pas utiliser, par lui ou personne interposée, transmettre ou reproduire tout ou partie de ces documents sans l'accord du Prestataire. La reprise non autorisée sera assimilée à de la contrefaçon et susceptible d'être poursuivie.

Pour la communication du Prestataire, le client accepte que la ou les marques de son entreprise, ou des entreprises en lien économique avec celle-ci, puisse être reproduite et citée sur tout support du Prestataire à des fins de promotions des références de l'organisme. Il a cependant la faculté de s'y opposer en le signalant par écrit à tout moment.

9. Modalités financières

9.1- Prix et modalités de contractualisation

Pour chaque formation, le Prestataire peut fournir un devis au client à sa demande.

Un contrat ou une convention de formation devra être signée entre les parties en cas d'acceptation de la proposition par le client.

Le prix des Prestations est précisé sur le contrat/convention de formation.

Le Client sera tenu au paiement de chaque échéance qui lui incombe, selon les conditions convenues entre les Parties.

A la demande du client, un certificat de réalisation (ou feuille de présence) sera fourni après la réalisation de la formation.

L'attestation de fin de formation est délivrée au stagiaire ayant terminé la formation.

Si le client est une personne physique entreprenant la formation à titre individuel et non en qualité de professionnel, il doit l'indiquer de manière claire au Prestataire, et, la convention vaut alors contrat.

9.2- Règlement

Le règlement peut s'effectuer par virement bancaire ou par carte bancaire.

Les factures sont payables, nette et sans escompte, dans un délai de trente (30) jours, date d'émission de facture.

Les conditions de vente du Prestataire s'entendent toujours hors taxes, les factures établies par le Prestataire tiennent compte des dispositions fiscales et sociales en vigueur. Au cas où celles-ci seraient modifiées, les variations de prix qui en résulteraient, prendraient effet dès le jour de leur mise en application.

9.3- Tout déplacement exceptionnel, imprévisible à la signature du Contrat, et effectué en cours d'exécution des Prestations en plus de ceux prévus au Contrat, et à la demande du Client, est remboursé dans la limite des frais réellement engagés et sur présentation des justificatifs correspondants, dans la limite du barème URSSAF en vigueur au moment du déplacement, après acceptation écrite et préalable d'un devis par le Client.

9.4- Tout retard de paiement par rapport aux échéances prévues avec le client entraînera de plein droit des intérêts de retard de paiement de 3 fois le taux d'intérêt légal, ainsi que l'exigibilité immédiate des factures non échues. Par ailleurs, conformément à la loi, tout règlement postérieur à la date d'exigibilité donnera lieu au paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement. Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatif, si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire. Le Prestataire se réserve également le droit de suspendre ou d'annuler les prestations en cours, sans pouvoir donner lieu à dommages et intérêts pour le client. Tous droits et taxes applicables sont facturés en sus, conformément aux lois et règlements en vigueur.

10. Convocations

Le Prestataire ne peut être tenu responsable d'une absence de réception alléguée de la convocation ou de tout autre document par le client, notamment dans le cas où celui-ci serait par la suite absent à la formation. Il appartient toujours au client de s'assurer de sa bonne inscription ou de celle de ses stagiaires s'il est prescripteur, de vérifier ou de faire vérifier les courriers indésirables notamment.

11. Prise en charge

Si le client bénéficie d'un financement par un OPCO, il doit :

- Soit en faire une demande de prise en charge avant le début de la prestation. Le client est tenu de fournir l'accord de financement lors de l'inscription. Dans le cas où le Prestataire ne reçoit pas l'accord de prise en charge de l'OPCO avant le début de la session, le stagiaire sera refusé ou bien, si le client souhaite le maintenir, l'intégralité des coûts de formation sera

facturée au client. La subrogation de paiement et le montage du dossier subséquent consenti par le Prestataire peut impliquer des frais supplémentaires, détaillés le cas échéant sur la convention ou le contrat de formation.

- Soit régler sa formation auprès du Prestataire, puis se faire rembourser ultérieurement par l'OPCO sur présentation des justificatifs. En aucun cas le Prestataire n'accordera de remboursement suite à un refus postérieur de prise en charge, dès lors que les diligences du Prestataire n'en sont pas à l'origine.

12. Conditions de report et d'annulation d'une session par le client

Sans préjudice du droit de rétractation des personnes physiques, l'annulation d'une session de formation est possible, à condition de le faire au moins 14 jours ouvrés avant le jour et l'heure prévues. Toute annulation doit faire l'objet d'un courrier recommandé avec accusé de réception au siège social du Prestataire. Toutefois, une notification par e-mail à l'adresse optiservices.mf@gmail.com suffira, s'il en est demandé et reçu par le client un accusé de réception et de lecture, afin de s'assurer de la bonne transmission et prise en compte du courrier. En cas d'annulation entre 7 et 14 jours ouvrés avant la date de la formation, le client est tenu de payer une pénalité d'annulation, à hauteur de 50% du coût initial de la formation. Une annulation moins de 7 jours ouvrés avant le début de la formation donnera lieu à facturation de la totalité du stage. La demande de report de sa participation à une formation peut être effectuée par le client, à condition d'adresser une demande écrite, dans les conditions précitées pour l'annulation, à l'organisme de formation dans un délai de 11 jours ouvrés avant la date de début de la formation : le report dans ces conditions n'est possible que pour une inscription. En cas d'absence du stagiaire, la formation sera facturée en totalité à l'exception d'un cas de force majeure dûment prouvé, à l'appréciation du Prestataire. Un report sera alors permis.

13. Annulation d'une session par le Prestataire

Le Prestataire se réserve la possibilité d'annuler tout stage en cas de survenance de problème technique ou logistique qui n'était pas prévisible par le Prestataire. Dans ce cas l'annulation ne donne droit à aucun dédommagement. De nouvelles dates ou sites leur seront proposés, et le report sera organisé. En cas d'inexécution de ses obligations par suite d'un évènement fortuit ou à un cas de force majeure, le Prestataire ne pourra être tenu responsable à l'égard de ses clients. Ces derniers seront informés par tout moyen utile.

14. Droit de rétractation du client personne physique (consommateur)

Si le client est une personne physique non professionnel, entreprenant une formation à titre individuel à ses frais, il dispose alors d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la signature du contrat, qui peut exercer en tout état de cause indépendamment des conditions de report et d'annulation prévues ci-dessus.

15. Programme de formation

S'il le juge nécessaire, l'intervenant pourra ajuster les contenus des formations suivant la dynamique ou le niveau des participants. Les contenus des programmes ne sont fournis qu'à titre indicatif, mais le cas échéant les programmes des formations fixés par la réglementation seront en tout état de cause respectés.

16. Résiliation

Toute mise en demeure et/ou notification adressée par l'une des Parties à l'autre dans le cadre du présent article devra être effectuée par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse indiquée en tête des présentes.

16.1- Résiliation pour manquement

Tout manquement de l'une ou l'autre des Parties aux obligations qu'elle a à sa charge entraînera, si bon semble au créancier de l'obligation inexécutée, la résolution ou la résiliation, selon le cas, de plein droit du présent Contrat, trente (30) jours après l'envoi d'une mise en demeure d'effectuer demeurée sans effet, et sans préjudice de toutes indemnités auxquelles la Partie à l'initiative de la résiliation serait en droit de prétendre à ce titre.

16.2- Résiliation par le Prestataire

Le Prestataire pourra demander au Client la résiliation amiable du Contrat dans le cas où il rencontrerait, au cours de l'exécution de celui-ci, des difficultés imprévisibles dont la solution nécessiterait la mise en œuvre de moyens hors de proportion avec le montant du Contrat.

16.3- Conséquences de la résiliation

Dans le cas où le présent Contrat se trouverait résilié, pour quelque motif que ce soit, les Prestations effectuées par le Prestataire à la date effective de la résiliation devront lui être intégralement payées.

Lorsque la résiliation est due à un manquement du Prestataire, ce dernier devra remettre au Client, dès le jour d'effet de la résiliation et sans formalité supplémentaire, tous les éléments en sa possession concernant les Prestations effectuées dans le cadre du présent Contrat.

17. Responsabilité

Le Prestataire exécutera les obligations contractuelles qui lui incombent avec tout le soin nécessaire, et se conformera aux règles de l'art applicables aux Prestations.

Le Prestataire ne pourra être tenu pour responsable :

- d'aucun préjudice ou dommage au titre de l'installation, de l'exploitation ou de l'utilisation du logiciel par le Client,
- des besoins non exprimés par le Client,
- des conséquences d'un défaut de collaboration et d'information du Client.

Le Prestataire pourra être tenu responsable des dommages directs résultant d'une faute prouvée.

En tout état de cause, il est convenu que la responsabilité du Prestataire sera limitée d'un commun accord aux sommes effectivement perçues par le Prestataire au titre des Prestations concernées par le préjudice.

18. Assurances

Le Prestataire est titulaire d'une police d'assurance garantissant sa responsabilité civile professionnelle pour tous les dommages matériels et immatériels consécutifs à l'exécution des Prestations.

Le Prestataire s'engage à maintenir cette police pendant toute la durée du présent contrat et à en apporter la preuve sur demande de l'autre partie.

19. Sous-traitance

Il est d'ores et déjà convenu que le Prestataire pourra sous-traiter tout ou partie des Prestations au(x) tiers de son choix, avec l'accord exprès, préalable et écrit du Client.

Le Prestataire restera en toutes circonstances responsables de la bonne exécution des Prestations sous-traitées vis-à-vis du Client.

20. Confidentialité

Le Prestataire et le Client s'engagent à conserver confidentiels les informations et documents concernant l'autre Partie, de quelque nature qu'ils soient, et notamment les documents de nature économique, technique, commercial, financière, juridique, ou autres, sur quelque support que ce soit, auxquels ils pourraient avoir accès au cours de l'exécution du Contrat.

L'ensemble du Contrat et de ses annexes, la proposition commerciale et tout autre document en lien avec la réalisation des Prestations sont par ailleurs réputés confidentiels et à ce titre ne peuvent être ni publiés ni communiqués à des tiers non autorisés.

Toutes les informations confidentielles échangées pendant l'exécution des présentes sont couvertes par la présente obligation de confidentialité. Les Parties s'engagent en conséquence à respecter cette obligation pendant toute la durée du Contrat et de ses éventuels renouvellements, puis pendant cinq (5) ans après son expiration pour quelque motif que ce soit, y compris en cas de résiliation anticipée.

21. Données à caractère personnel

Le Prestataire s'engage à protéger les Données du Client contre toute intrusion, divulgation, et à garder confidentiel l'accès aux serveurs, Données ou/et aux applications hébergées pour le Client. A ce titre, le Prestataire s'engage à respecter l'ensemble de la réglementation nationale et européenne sur la protection des données à caractère personnel, en ce compris le Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données applicable depuis le 25 mai 2018 ainsi que la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978. Le Prestataire s'engage à n'utiliser les Données uniquement dans le cadre du présent Contrat et n'en faire aucune autre utilisation, notamment commerciale.

En tout état de cause, le Prestataire s'engage à communiquer au Client la survenance de toute faille de sécurité ayant des conséquences directes ou indirectes sur le traitement des données, ainsi que toute plainte qui lui serait adressée par tout individu concerné par le traitement réalisé au titre du Contrat. Cette communication devra être effectuée dans les plus brefs délais et au maximum quarante-huit (48) heures après la

découverte de la faille de sécurité ou suivant la réception d'une plainte.

Le Prestataire s'engage à détruire ou restituer l'ensemble des données appartenant au Client à la fin du présent Contrat, dont le Client pourra en demander la preuve au Prestataire à tout moment. En cas de manquement à cette obligation, le Client pourra faire procéder aux frais du Prestataire à la suppression des Données appartenant au Client.

En cas de sous-traitance des Prestations par le Prestataire, ce dernier s'engage également à faire respecter ces obligations et le même niveau de sécurité par tout sous-traitant éventuel.

22. Force Majeure

Les Parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

De façon expresse, sont considérés comme événements de force majeure ou cas fortuits, ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français.

En cas de survenance d'un événement de force majeure, chaque Partie devra immédiatement prévenir l'autre Partie, avec confirmation par notification écrite au plus tard dans les cinq (5) jours calendaires de la survenance de l'évènement l'empêchant d'exécuter ses obligations au titre du Contrat.

En toute hypothèse, la Partie invoquant la force majeure s'engage à prendre toutes dispositions permettant de limiter les conséquences préjudiciables de cet événement pour l'autre Partie.

23. Intégralité du Contrat et invalidité partielle

Le présent Contrat et ses annexes expriment l'intégralité des obligations des Parties.

Si une stipulation du présent Contrat est tenue pour non valide ou déclarée nulle par une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations survivront et demeureront pleinement applicables entre les Parties.

Dans cette hypothèse, les Parties s'engagent à tenter de la remplacer par une disposition d'effet équivalent.

24. Cession

Le présent Contrat ne peut, en aucun cas, faire l'objet d'une cession totale ou partielle ou d'un transfert, à titre onéreux ou gracieux, sauf à en avoir préalablement obtenu l'accord exprès et écrit de l'autre Partie.

25. Langue – loi – différends

Le présent Contrat est rédigé en français, et est soumis à la loi française.

Les Parties conviennent que, pour toute contestation relative à la formation, la validité, l'interprétation, l'exécution, la résiliation ou la résolution ou leurs suites, de l'un quelconque des documents contractuels du Contrat, elles tenteront de résoudre leur différend à l'amiable, notamment par la voie d'une procédure de conciliation.

A défaut de résolution amiable, le différend sera porté devant les tribunaux compétents de Fort-de-France.