

		PROCEDURE	
PROC-COM-003	Indice A		28/10/2021
CONDITIONS GENERALES DE VENTE RELATIVES A LA PRESTATION DE SERVICES DANS LE DOMAINE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE			

Diliberto Grégory Responsable de formation	ROTH Frédéric Responsable (contrôle de gestion) RUFF Sandra (Contrôle de gestion)	JACOBY Norbert FISCHER Benoît Direction
Rédacteur	Vérificateurs	Approbateurs

Tableau des modifications			
Demandeur	Nature des modifications	Date	Indice
Rédacteur	Réunion entre rédacteur, vérificateurs et approbateurs	28/10/2021	A

	PROCEDURE	
PROC-COM-003	Indice A	28/10/2021
CONDITIONS GENERALES DE VENTE RELATIVES A LA PRESTATION DE SERVICES DANS LE DOMAINE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE		

Définitions :

Stagiaire : la personne physique qui participe à une formation.

CGV : les conditions générales de vente, détaillées ci-dessous.

OPCO : les opérateurs de compétence agréés chargés de collecter et gérer l'effort de formation des entreprises.

Offres de formation : elles sont mentionnées dans le catalogue de formation du PRESTATAIRE, disponible sur le site www.rmsystem.fr.

Formation interentreprises : formation réunissant des participants travaillant pour des entreprises différentes

Formation intra-entreprise: formation regroupant des participants travaillant pour une même entité

1. Champ d'application

RM SYSTEM FORMATION est enregistrée auprès du préfet de région GRAND EST sous le numéro de déclaration d'activité 42 67 04904 67.

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») s'appliquent à toutes les prestations de services conclues par RM SYSTEM France (FORMATION) (ci-après le « PRESTATAIRE »), SIRET 4323933200044, S.A.S. au capital de 2 000 000 EUROS, dont le siège est situé Rue du Cerf, UBERACH 67350 VAL DE MODER et immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Strasbourg sous le numéro Strasbourg B 432 393 320, et le CLIENT (ci-après le « CLIENT ») quelles que soit les clauses pouvant figurer sur les documents du CLIENT, et notamment ses Conditions Générales d'Achat.

Les présentes conditions générales de vente sont modifiables à tout moment sans préavis.

Elles sont applicables en France métropolitaine ainsi que sur tout le territoire de l'Union Européenne.

Ces CGV sont systématiquement communiquées à tout CLIENT qui en fait la demande pour lui permettre de passer commande auprès du PRESTATAIRE.

Dans le cadre du présent contrat, tout délai exprimé en jours s'entend en jours ouvrés, à moins qu'il n'en soit disposé autrement.

Sauf dérogation formelle et expresse du PRESTATAIRE, ces conditions prévalent sur tout autre document du CLIENT, et notamment sur toutes conditions générales (notamment condition générale d'achat) ou particulière opposée par le CLIENT. Toute condition contraire sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable au PRESTATAIRE, quel que soit le moment où elle a pu être portée à sa connaissance.

2. Commandes

2.1. La proposition commerciale

Chaque proposition commerciale est précédée d'un entretien téléphonique entre le PRESTATAIRE et le CLIENT, afin de lui présenter les modalités de formation et de remplir un formulaire d'inscription pour mieux comprendre ses objectifs et construire un programme de formation adapté.

Une proposition commerciale gratuite est établie par le PRESTATAIRE et ensuite envoyée par mail au CLIENT, sur la base de la nature de la prestation, sa durée, son lieu et le nombre de participants.

Les ventes de prestations sont considérées parfaites après d'une part, établissement d'une offre expressément acceptée par écrit par le CLIENT, et d'autre part, acceptation écrite de cette commande par

	PROCEDURE	
PROC-COM-003	Indice A	28/10/2021
CONDITIONS GENERALES DE VENTE RELATIVES A LA PRESTATION DE SERVICES DANS LE DOMAINE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE		

le PRESTATAIRE, matérialisée par un accusé de réception émanant du PRESTATAIRE. Toute commande n'est donc réputée acceptée par le PRESTATAIRE que lorsque le PRESTATAIRE en a accusé réception.

Une annulation faite moins de 7 jours ouvrables avant le démarrage de la formation entraîne un paiement complet du prix par le CLIENT.

Une annulation faite moins de 14 jours ouvrables avant le démarrage de la formation entraîne un paiement de 50% du prix.

Une annulation faite plus de 14 jours ouvrables avant le démarrage de la formation reste sans conséquence en termes de paiement pour le CLIENT.

Le prix s'entend hors frais de déplacement éventuels.

- La proposition commerciale précise le prix, la date d'édition, le nom et l'adresse des parties (si précisée par le CLIENT), le numéro d'activité du PRESTATAIRE, l'intitulé de la formation, les frais de déplacements éventuels, la durée et la date de la prestation (si précisée) et tout autre mention légale devant y figurer.

- Un programme de formation.

- Le compte rendu de l'entretien.

- Un test de positionnement peut être réalisé sur certaines formations.

Ce test permet d'analyser la situation du candidat avant son entrée en formation. Il s'agit d'un QCM dont les résultats sont analysés par le PRESTATAIRE afin d'ajuster le programme aux besoins du candidat.

Pour valider sa commande, le CLIENT doit :

- retourner au PRESTATAIRE la proposition commerciale sans aucune modification par mail ou par courrier postal avec la mention « Devis reçu avant prestations - bon pour accord »

- Ces CGV sont systématiquement communiquées à tout CLIENT qui en fait la demande.

- cocher les cases présentes dans la proposition commerciale indiquant qu'il a lu et accepté les CGV.

À défaut de réception de l'acceptation de l'offre le PRESTATAIRE se réserve le droit de ne pas commencer sa prestation.

À défaut de confirmation de sa commande selon les modalités définies ci-dessus dans un délai d'un mois à compter de la date d'envoi de l'offre, ces dernières seront réputées caduc.

2.2. Une convention de formation

La convention de formation est envoyée après acceptation ou réception de la proposition commerciale.

Elle reprend les informations contenues dans la proposition commerciale et le programme de formation, précise les engagements de chaque partie, les modalités de détermination du prix de la prestation, les modalités de règlement, les clauses de non-réalisation de la prestation, de dédit, d'abandon, les cas de force majeure, le délai de rétractation, et les modalités de report.

Pour chaque action de formation, le CLIENT reçoit deux exemplaires de la convention de formation.

La réception de la convention ne vaut pas confirmation de la tenue de la formation.

Le CLIENT doit, au préalable, renvoyer par tout moyen, la convention de formation signée (courriel, courrier) et revêtue du cachet commercial du CLIENT (pour une personne morale) au PRESTATAIRE.

À réception de l'acceptation de l'offre par le CLIENT (convention signée ou proposition commerciale), la commande est réputée ferme et définitive. Elle engage alors le CLIENT à être présent aux dates, lieux et heures prévues.

La tenue de la session de formation est confirmée au plus tard 2 jours ouvrés avant la formation.

Le CLIENT recevra par courriel une convocation et toutes informations pratiques relatives à sa formation (horaires, lieu de la formation...).

	PROCEDURE	
PROC-COM-003	Indice A	28/10/2021
CONDITIONS GENERALES DE VENTE RELATIVES A LA PRESTATION DE SERVICES DANS LE DOMAINE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE		

Pour les formations en présentiel, le lieu de formation indiqué sur les supports de communication n'est pas contractuel. En fonction des salles disponibles, le PRESTATAIRE peut convoquer les participants à une autre adresse dans le même secteur géographique.

Au cas où la prestation se passe chez le CLIENT, la conformité des locaux sera à la charge du CLIENT.

2.3. Modification de la convention de formation

Toutes les demandes ou propositions de modifications au contrat de nature de toute sorte seront formalisées par un document écrit, signé et adressé aux responsables désignés. Les modifications ne seront appliquées qu'après accord écrit des responsables désignés, en tenant compte de toutes les incidences de celles-ci, notamment sur les prix, les délais.

Leur date d'application sera convenue d'un commun accord.

2.4. Délai de rétractation

À compter de la date d'acceptation de la convention de formation, le CLIENT a un délai de 14 jours pour se rétracter (article L.121-16 du code de la consommation). Il en informe le PRESTATAIRE par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans ce cas, aucune somme ne peut être exigée.

2.5. Modalités de formation

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

Pour la qualité de la formation, un nombre minimum et un nombre maximum de participants sont définis pour chaque formation. L'Organisme s'engage à ne pas dépasser le nombre prévu.

Les durées des formations sont précisées sur le site www.rmsystem.fr et sur les supports de communication du PRESTATAIRE.

Les stagiaires des formations réalisées dans les locaux mis à disposition par le PRESTATAIRE sont tenus de respecter le règlement intérieur du PRESTATAIRE.

Si la formation se déroule hors de ces locaux, les stagiaires sont tenus de respecter le règlement intérieur de l'établissement d'accueil. Le PRESTATAIRE se réserve le droit, sans indemnité de quelque nature que ce soit, d'exclure à tout moment, tout stagiaire dont le comportement gênerait le bon déroulement du stage et/ou manquerait gravement au règlement intérieur.

Sauf cas particulier et en fonction des disponibilités du stagiaire, du formateur ou selon notre planning interentreprises, le délai pour la mise en place de la formation est habituellement d'un mois (en moyenne).

2.6. Remplacement d'un participant

Le PRESTATAIRE offre au CLIENT la possibilité de remplacer un participant (Inter et Intra) jusqu'à l'ouverture de la session de formation (demander les conditions financières).

Toute demande de remplacement devra être adressée par écrit et comporter les noms et coordonnées du remplaçant.

Il appartient alors au CLIENT de vérifier l'adéquation du profil et des objectifs du participant avec ceux définis dans le programme de la formation.

2.7. Confidentialité

Les parties s'engagent à respecter la confidentialité des informations et documents de nature économique, technique ou commerciale concernant l'autre partie, auxquels elles pourraient avoir accès avant, pendant

	PROCEDURE	
PROC-COM-003	Indice A	28/10/2021
CONDITIONS GENERALES DE VENTE RELATIVES A LA PRESTATION DE SERVICES DANS LE DOMAINE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE		

ou après la réalisation de la prestation, notamment l'ensemble des informations figurant dans la proposition commerciale et financière transmise par le PRESTATAIRE au CLIENT.

Le PRESTATAIRE s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que les partenaires avec lesquels sont organisées les prestations les informations transmises par le CLIENT, y compris les informations concernant les participants.

La responsabilité du PRESTATAIRE ne peut être engagée en raison d'une interception ou d'un détournement des informations lors du transfert des données, notamment par Internet.

2.8. Communication

Le CLIENT accepte d'être cité par le PRESTATAIRE comme CLIENT de ses prestations.

À cet effet, le CLIENT autorise le PRESTATAIRE à mentionner son nom ainsi qu'une description objective de la nature des prestations dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle, entretiens avec des tiers, rapports d'activité, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

À cet effet et sous réserve du respect des règles de confidentialité décrite ci-dessus, la Société peut mentionner le nom du CLIENT, ainsi qu'une description objective de la nature des prestations, dans les listes de ses références dans le but d'une communication externe.

2.9. Propriété intellectuelle

Le PRESTATAIRE est seul titulaire des droits de propriété intellectuelle de l'ensemble des formations qu'il propose à ses CLIENTS.

Le CLIENT s'engage également à ne pas faire directement ou indirectement de la concurrence au PRESTATAIRE en cédant ou en communiquant ces documents : il s'interdit d'utiliser, reproduire, directement ou indirectement, en totalité ou en partie, d'adapter, de modifier, de traduire, de représenter, de commercialiser ou de diffuser à des membres de son personnel non participants aux formations du PRESTATAIRE ou à des tiers les supports de cours ou autres ressources pédagogiques mis à sa disposition sans l'autorisation expresse et écrite du PRESTATAIRE ou de ses ayants droit.

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 préalable du PRESTATAIRE sous peine de poursuites judiciaires.

Le PRESTATAIRE détient seul les droits intellectuels afférents aux formations qu'il dispense, de sorte que la totalité des supports pédagogiques, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, orale...) utilisés dans le cadre de la commande, demeure sa propriété exclusive.

En particulier, le CLIENT s'interdit d'utiliser le contenu des formations pour former d'autres personnes et engage sa responsabilité sur le fondement des articles L. 122-4, L. 335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle en cas de cession ou de communication des contenus non autorisée.

2.10. Informatique et libertés

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le CLIENT dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant. Il pourra exercer ce droit en contactant le PRESTATAIRE, soit par courrier à l'adresse de facturation et/ou de commande, soit par courriel à l'adresse mentionnée dans la proposition commerciale ou dans le bas de page des présentes CGV.

	PROCEDURE	
PROC-COM-003	Indice A	28/10/2021
CONDITIONS GENERALES DE VENTE RELATIVES A LA PRESTATION DE SERVICES DANS LE DOMAINE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE		

2.11. Politique de protection des données à caractère personnel

Le traitement des données à caractère personnel recueillies est réalisé conformément aux exigences du RGPD.

Pour toute information complémentaire sur le sujet nous vous invitons à contacter notre référent : Diliberto Grégory par courriel : g.diliberto@rmsystem.fr et à demander notre Politique de Protection des Données à caractère personnel.

2.12. Responsabilité

Dans le cadre de ses prestations, le PRESTATAIRE est soumis à une obligation de moyens et ne peut pas être tenu responsable de la non-finalisation d'une formation ou partie de la formation par le stagiaire, ni de son inscription effective qui relèvent de sa seule responsabilité.

Le CLIENT (personne morale) s'oblige à souscrire et maintenir en prévision et pendant la durée de la formation une assurance responsabilité civile couvrant les dommages corporels, matériels, immatériels, directs et indirects susceptibles d'être causés par ses agissements ou ceux de ses préposés au préjudice du PRESTATAIRE.

Il s'oblige également à souscrire et maintenir une assurance responsabilité civile désignant également comme assuré le PRESTATAIRE pour tous les agissements préjudiciables aux tiers qui auraient été causés par le(s) participant(s) et contenant une clause de renonciation à recours de telle sorte que le PRESTATAIRE ne puisse être recherché ou inquiété.

La responsabilité du PRESTATAIRE envers le CLIENT est expressément limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le CLIENT et est en tout état de cause limitée au montant payé par le CLIENT au titre de la prestation fournie.

En aucun cas, la responsabilité du PRESTATAIRE ne pourrait être engagée pour toute défaillance technique du matériel, toute cause étrangère au PRESTATAIRE, ni au titre de dommages indirects tels que pertes de données, de fichiers, perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner ou atteinte à l'image et à la réputation.

2.13. Cas de force majeure

Sera considéré comme un cas de force majeure tout fait ou circonstance irrésistible, extérieur aux parties, imprévisible, inévitable, indépendant de la volonté des parties et qui ne pourra être empêché par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles. La partie touchée par de telles circonstances en avisera l'autre dans les dix jours suivant la date à laquelle elle en aura eu connaissance. Les deux parties se rapprocheront alors, dans un délai de trois mois, sauf impossibilité due au cas de force majeure, pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si le cas de force majeure a une durée supérieure à un mois, les présentes CGV pourront être résiliées par la partie lésée.

De façon non exhaustive, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux qui sont habituellement retenus par la jurisprudence des cours et des tribunaux français : le blocage des moyens de transports ou de la Poste, tremblement de terre, incendies, tempêtes, inondation, foudre, l'arrêt des réseaux de télécommunication ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux CLIENTS, la maladie ou l'accident d'un intervenant, grèves ou conflits sociaux externes au PRESTATAIRE, les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, de l'approvisionnement en énergie, ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable du PRESTATAIRE.

Dans de telles circonstances, le PRESTATAIRE préviendra le CLIENT par écrit, notamment par courriel, dans les 24 heures de la survenance des événements.

	PROCEDURE	
PROC-COM-003	Indice A	28/10/2021
CONDITIONS GENERALES DE VENTE RELATIVES A LA PRESTATION DE SERVICES DANS LE DOMAINE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE		

Le contrat liant le PRESTATAIRE et le CLIENT sera alors suspendu de plein droit et sans indemnité, à compter de la date de survenance de l'événement.

3. Le Prix

3.1. Formalisation

Les prestations de services sont fournies aux tarifs en vigueur au jour de la passation de la commande, selon l'offre préalablement établie par le PRESTATAIRE et acceptée par le CLIENT, comme indiqué à l'article 2 « Commandes » ci-dessus.

Les tarifs s'entendent en EUROS, nets et HT.

Une facture est établie par le PRESTATAIRE et remise au CLIENT lors de chaque délivrance de prestation. Sauf conditions particulières spécifiées dans l'offre, les factures s'entendent établies net, sans escompte.

3.2. Révision

Les tarifs du PRESTATAIRE seront révisables au 1er janvier de chaque année.

3.3. Conditions de règlement

3.3.1. Modalités de règlement

Le règlement des commandes peut s'effectuer par :

- Virement bancaire.

En cas de paiement par virement bancaire en provenance de l'étranger, l'intégralité des frais de change ou bancaires donneront lieu soit à une majoration forfaitaire précisée sur la convention de formation, soit à une refacturation intégrale au CLIENT.

3.3.2. Délais de règlement

Les factures sont payables à réception ou le cas échéant selon l'échéancier convenu.

3.3.3. Pénalités de retard

En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le CLIENT au-delà du délai ci-dessus fixé, et après la date de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci, des pénalités de retard calculées au taux annuel de quinze pour cent du montant TTC du prix des prestations de services figurant sur ladite facture, seront automatiquement et de plein droit acquises au PRESTATAIRE, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable et entraînera l'exigibilité immédiate de la totalité des sommes dues au PRESTATAIRE par le CLIENT.

Par ailleurs, 40 € seront exigibles correspondant au montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement défini par l'article D. 441-5 du Code de commerce.

En cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, le PRESTATAIRE se réserve en outre le droit de suspendre ou d'annuler la fourniture des prestations de services commandées par le CLIENT. Il se réserve également la faculté de suspendre l'exécution de ses obligations et de diminuer voire d'annuler les éventuelles remises accordées à ce dernier.

3.3.4. Rabais, remises et ristournes

Le CLIENT pourra bénéficier des remises et ristournes figurant aux tarifs du Fournisseur, en fonction des quantités acquises ou livrées par le Fournisseur en une seule fois et un seul lieu, ou de la régularité de ses commandes.

	PROCEDURE	
PROC-COM-003	Indice A	28/10/2021
CONDITIONS GENERALES DE VENTE RELATIVES A LA PRESTATION DE SERVICES DANS LE DOMAINE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE		

4. Administratifs

4.1. Feuille d'émargement

Les feuilles d'émargements signées par chaque stagiaire seront adressées au CLIENT professionnel, ainsi que le Certificat de réalisation.

4.2. Attestation de formation

Concernant les actions de formation, une attestation de formation sera délivrée à l'issue de la formation à chaque participant ayant suivi l'ensemble de la session.

4.3. Absence ou abandon

L'assiduité et l'implication du stagiaire sont des éléments clés de réussite de la formation, c'est pourquoi le PRESTATAIRE a établi une procédure de gestion des abandons adaptée aux différentes situations rencontrées.

La procédure de gestion des abandons (annexe aux présentes CGV) vise à définir la procédure suivie par l'organisme de formation en cas d'absence ou d'abandon du stagiaire.

4.4. Report

Pour les formations en inter, le PRESTATAIRE se réserve le droit d'annuler ou de reporter une formation, notamment lorsque le nombre de participants à cette formation est jugé insuffisant.

Le PRESTATAIRE n'est tenu à aucune indemnité d'aucune sorte.

Le PRESTATAIRE s'engage à reporter la formation dans les meilleurs délais.

4.5. Contestation et litiges

Si une contestation ou un différend ne peut être réglé à l'amiable, le Tribunal de Commerce de Strasbourg sera seul compétent pour régler le litige.

En cas de litige, le CLIENT s'adressera en priorité au PRESTATAIRE pour obtenir une solution amiable. Les parties se communiqueront à cet effet tous les éléments d'information nécessaires.

À défaut d'accord entre les parties dans un délai maximum d'un mois, tout litige susceptible de s'élever entre elles sera soumis au droit français et sera de la compétence exclusive des tribunaux du ressort du siège social du PRESTATAIRE et ce, quel que soit le lieu de la commande, de la livraison, du paiement et du mode de paiement, et même en cas d'appel ou de pluralité de défendeurs.

4.6. Accessibilité aux personnes en situations de handicap

Toutes nos formations sont accessibles et adaptables aux personnes en situation de handicap et nous veillons au respect des conditions d'accueil.

5. Attribution de compétences

5.1. Compétence législative

De convention expresse entre les parties, les présentes Conditions Générales de Vente et les opérations d'achat et de vente qui en découlent sont régies par le droit français.

Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

	PROCEDURE	
PROC-COM-003	Indice A	28/10/2021
CONDITIONS GENERALES DE VENTE RELATIVES A LA PRESTATION DE SERVICES DANS LE DOMAINE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE		

5.2. Compétence juridictionnelle

En vue de trouver ensemble une solution à tout litige qui surviendrait dans l'exécution de la prestation, les parties conviennent de se réunir dans les huit jours de la survenance de l'évènement à l'initiative de la partie la plus diligente.

Si au terme d'un délai de deux mois, les parties n'arrivaient pas à se mettre d'accord sur un compromis ou une solution, tout litige relatif à la naissance, l'exécution ou l'interprétation d'un contrat sera de la compétence exclusive des tribunaux de commerce de Strasbourg.

6. Avantages particuliers

Conformément à la réglementation en vigueur, le PRESTATAIRE se réserve le droit de déroger à certaines clauses des présentes CGV, en fonction des négociations menées avec le CLIENT, par l'établissement de Conditions de Vente Particulières définies dans un contrat cadre signé entre les deux parties.

Les rabais et ristournes que le PRESTATAIRE serait amené à octroyer compte tenu de ses résultats ou de la prise en charge par le CLIENT de certaines prestations sont soumis à l'octroi d'avantages particuliers.

6.1. Acceptation du CLIENT

Les présentes CGV sont expressément agréées et acceptées par le CLIENT, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, ses propres CGA, qui seront inopposables au PRESTATAIRE, même s'il en a eu connaissance.