

Conditions Générales de Vente

En vigueur au 15 juillet 2024

1 - Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente ("CGV"), conformément à l'article L 441-1 du Code du Commerce et à l'article L111-1 à L111-8 du Code de la consommation, ont pour objet de définir les conditions et modalités selon lesquelles Orizon Progress ("le prestataire") fournit aux clients Professionnels et Particulier ("le client") les offres de services de conseils et de formation ("la prestation"), commandés par le Client.

Les présentes CGV s'appliquent à toutes les prestations de conseils et de formation proposées par le prestataire.

Les présentes CGV forment, avec le devis accepté ou le bon de commande du client - et la convention de formation lorsqu'elle est établie - le contrat conclu entre le prestataire et le client au titre de la prestation commandée. Certaines conditions particulières, modifiant les dispositions des CGV, peuvent être convenues et formalisées entre le client et le prestataire dans le cadre de l'exécution de la prestation.

L'acceptation du devis ou l'édition du bon de commande implique l'acceptation entière et sans réserve des CGV en vigueur par le client. Ce dernier reconnaît, préalablement à toute commande, avoir bénéficié des informations et conseils suffisants par le prestataire, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'offre de services à ses besoins.

Le prestataire se réserve le droit de réviser les présentes CGV à tout moment. Les nouvelles dispositions s'appliquent à toute nouvelle commande, quelle que soit l'antériorité des relations contractuelles existantes entre le prestataire et le client. La version actualisée des CGV peut être consultée sur le site : orizon-progress.fr.

2 - Présentation

ORIZON PROGRESS, SARL au capital de 1 000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Montpellier sous le numéro 930 908 660 dont le siège social est situé au 19 rue des aires 34160 SUSSARGUES, N° de TVA intracommunautaire : FR 59930908660, NDA en cours d'immatriculation, RC en cours de souscription propose des activités de conseils et de formation.

Les prestations de conseils s'entendent par la fourniture d'un service à un client à titre onéreux et encadré par la signature d'un devis. Ces prestations de conseils sont basées sur la fourniture d'un service adapté au client et à ses besoins. Elles s'adressent à des clients, sauf exception, professionnels.

Les prestations de formation sont dispensées à distance en visioconférence, elles peuvent être individuelles ou en groupe, inter entreprise (avec des apprenants qui sont salariés d'établissements distincts regroupés dans une même session de formation), intra entreprise (avec des apprenants qui sont salariés du même établissement regroupés dans une même session de formation). Le créancier de la commande ("le client") et le bénéficiaire de la prestation peuvent être distincts, notamment lors des prestations de formation.

3 – Modalités de prise de commande

3.1 – Modalités de prise de commande pour les prestations de conseils

- **Signature d'un devis**

Le devis transmis par le prestataire doit être retourné signé par le client au prestataire. La signature du devis implique l'acceptation entière et sans réserve des présentes dispositions. Après l'acceptation par écrit du devis par le client, les modifications éventuelles ne pourront être prises en compte seulement dans la limite des possibilités et en cas de confirmation écrite du prestataire.

- **Règlement d'un acompte**

Le prestataire se réserve le droit d'exiger le règlement d'un acompte de 50% avant le démarrage de la prestation (sauf dispositions particulières).

- **Démarrage de la prestation**

La validation d'une commande est matérialisée par la signature d'un devis ou d'un bon de commande.

3.2 – Modalités de prise de commande pour les prestations de formations

- **Signature d'un devis**

Le devis transmis par le prestataire doit être retourné signé par le client au prestataire. La signature du devis implique l'acceptation entière et sans réserve des présentes dispositions.

Après l'acceptation par écrit du devis par le client, les modifications éventuelles ne pourront être prises en compte seulement dans la limite des possibilités et en cas de confirmation écrite du prestataire.

- **Règlement d'un acompte**

Le prestataire se réserve le droit d'exiger le règlement d'un acompte de 50% avant le démarrage de la session (sauf dispositions particulières).

- **Modalités d'inscriptions :**

L'établissement d'un devis nécessite la définition des modalités de formation avec le client et les bénéficiaires.

L'inscription à la formation n'est définitive qu'à réception du devis retourné signé par le client au prestataire.

La réception du devis signé, sera suivie de l'établissement d'une convention de formation si le client est professionnel ou d'un contrat de formation si ce dernier est un particulier. Chacune des parties aura en sa possession une copie du document signé par le client et par le prestataire.

- **Délais d'accès à l'action de formation :**

En outre, la durée estimée entre la demande de formation réalisée par le client ou le bénéficiaire et le début de la prestation est d'au minimum 8 jours pour une formation inter entreprise ou d'au minimum 15 jours pour une formation intra-entreprise, sauf dispositions contraires convenues entre les parties.

3.3 – Dispositions communes relatives au délai de rétractation

Conformément au code de la consommation, les consommateurs disposent d'un délai de rétractation de 14 jours à compter du jour de la conclusion du contrat de prestation de services.

Le consommateur a la possibilité de se rétracter dans un délai de 14 jours suivant la signature du devis.

Pour exercer ce droit au délai de rétractation, ce dernier doit transmettre une demande par mail à l'adresse : contact@orizon-progress.fr.

Si la prestation débute avant la fin du délai de rétractation, le client devra expressément renoncer à son droit de rétractation lors de l'acceptation du devis.

4 – Modalités de réalisation

4.1 – Exécution de la prestation de conseils

Les prestations de conseils délivrées par le prestataire sont des missions de conseil, d'accompagnement, d'études et d'animations d'évènement professionnels dans tous les domaines, en matière de stratégie, de ressources humaines, de gestion commerciale et financière, de management, d'organisation et d'amélioration continue.

4.2 – Exécution de la prestation de formations

Les prestations de formation délivrées par le prestataire sont référencées en ligne sur le site orizon-progress.fr dans la rubrique 'Formations'. Les prestations de formation sont réalisées à distance à l'aide d'outils technologiques, sauf exceptions définies par les deux parties. Les dispositions citées s'appliquent à toutes les formations proposées par le prestataire.

Le prestataire fournira aux stagiaires, dès son inscription les modalités pratiques de connexion à l'extranet permettant l'accès aux documents mis à disposition et à la session de formation.

4.3 – Obligations du prestataire

Dans le cadre de l'exécution de toutes les prestations, le prestataire est libre de mettre en œuvre les méthodes et outils pédagogiques de son choix, qui relèvent de sa seule compétence. Il est tenu à une obligation de moyen à l'égard du client.

Le prestataire est libre de recourir à des formateurs indépendants et autres sous-traitants de son choix si la situation le nécessite.

Le prestataire s'engage à respecter la politique de confidentialité (article 9).

4.4 – Obligations du client

Le client s'engage à faire preuve de transparence et à fournir l'ensemble des informations nécessaires au bon déroulement des prestations. Le client s'engage à respecter la politique de confidentialité (article 9).

Dans le cadre de l'exécution des prestations de formation, le client s'engage à respecter le règlement intérieur, transmis au préalable. Le cas échéant, le prestataire se réserve le droit, sans indemnité de quelque nature que ce soit, d'exclure à tout moment, tout apprenant dont le comportement gênerait le bon déroulement de la formation et/ ou un manquement grave au règlement intérieur.

Certaines formations nécessitent des moyens matériels et notamment informatiques, précisés dans les pré requis de la formation et communiqués au client avant la formation. La non réalisation de la formation liée au défaut de matériel entraînera facturation au client de la formation initialement programmée.

5 – Prix, facturation et règlement

● Prix

Tous les prix sont indiqués en euros et hors taxes et sont à majorer du taux de TVA en vigueur. Les prix sont révisables par le prestataire après communication auprès des clients, sauf dispositions contractuelles. Les modifications tarifaires seront applicables sur les devis postérieurs.

Si les modalités de formation divergent des modalités habituelles en distanciel, des frais peuvent être ajoutés au devis au titre de la compensation des frais de déplacement ou des frais annexes.

Toute prestation de conseil est encadrée par un devis, préalablement signé par le client, et facturée au client soit en fonction d'un prix par jour, soit au forfait.

● Facturation et règlement

Sauf dispositions particulières, la facture est transmise par le prestataire au client par voie électronique, à la fin de la prestation, son règlement est exigé à réception de la facture, par virement bancaire et sans escompte.

Les éventuelles taxes et frais bancaires occasionnés par le mode de paiement utilisé seront à la charge du client.

Dans le cadre de l'exécution des prestations de formation, une attestation de présence pour chaque partie peut être fournie sur demande.

● Délais de paiement et pénalités de retard

Toute somme non payée à l'échéance donnera lieu au paiement par le client de pénalités de retard fixées à trois fois le taux d'intérêt légal auquel s'ajoute une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € HT.

Ces pénalités sont exigibles de plein droit, dès réception de l'avis informant le client qu'elles ont été portées à son débit et ce, même si aucun rappel n'a été effectué.

Dans le cas où un client passerait une commande sans avoir procédé au paiement des factures précédemment émises et arrivées à échéance, le prestataire pourra refuser d'honorer la commande aussi longtemps que lesdites factures n'ont pas été réglées, sans que le client puisse prétendre à une quelconque indemnité à ce titre.

6 – Annulation, report et remplacement

Les présentes dispositions s'appliquent à compter de la fin du délai de rétractation, comme prévu par le code de la consommation. Le cas échéant, ces dispositions s'appliquent à compter de la date de signature du devis.

6.1 – Annulation, report et remplacement par le prestataire

● Annulation et report

Dans certains cas, le prestataire se réserve la possibilité d'annuler ou de reporter une prestation.

Dans ce cas, le client ou le bénéficiaire :

- Est avisé, sauf cas de force majeure, au moins 7 jours ouvrés avant le début prévu de la prestation.
- Ne supporte aucun frais.
- Ne peut prétendre à une quelconque indemnisation de la part du prestataire.

● Remplacement

Le prestataire s'engage à ce que le personnel - et les formateurs affectés lors de l'exécution des formations - soient parfaitement compétents.

Dans certains cas exceptionnels et indépendants de sa volonté, le prestataire se réserve le droit à tout moment de remplacer un intervenant initialement prévu qui serait dans l'impossibilité d'effectuer la prestation par un autre intervenant compétent.

6.2 – Annulation, report et remplacement par le client

● Annulation

En cas d'annulation, le client doit en informer le prestataire par une communication écrite. Par ailleurs, le client s'expose à des dédommagements en fonction des délais.

- Toute annulation par le client intervenant avant la signature du devis ne donnera suite à aucune indemnité.
- Toute annulation par le client intervenant après la signature du devis, entraînera une indemnité égale à 50% du prix initial mentionné sur le devis signé.
- Toute annulation par le client intervenant après la signature du devis et moins de 7 jours ouvrés avant le début de la formation entraînera le paiement intégral du prix initial mentionné sur le devis.
- Toute prestation débutée sera entièrement due.

● Report

Le prestataire offre la possibilité à ses clients de demander le report d'une session de formation ou la participation de l'apprenant sur une autre session de formation, après la signature du devis, sous réserve que la demande soit écrite et intervienne au plus tard 7 jours ouvrés avant le début de la formation. Le prestataire se réserve le droit de refuser cette demande sans justification particulière.

En cas d'acceptation, les nouvelles modalités de la formation devront être définies avant la date de formation initialement prévue. Le cas échéant, le paiement de la prestation pourra être demandé et l'accord de report caduc.

● Remplacement

Le prestataire malgré les contraintes administratives liées à cette disposition, offre la possibilité à ses clients de remplacer en cas d'empêchement, un apprenant par un autre sur une même session de formation. Le remplacement est possible en informant le prestataire par une communication écrite au plus tard 7 jours ouvrés avant le début de la formation. Le prestataire se réserve le droit de refuser le remplacement.

6.3 – Force majeure

Le prestataire ne pourra être tenu responsable à l'égard du client en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure. Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux Français et sans que cette liste soit restrictive : la maladie ou l'accident d'un consultant ou d'un animateur de formation, les grèves ou conflits sociaux externes, les désastres naturels, les incendies, les lois ou règlements mis en place ultérieurement, l'interruption des télécommunications, l'interruption de l'approvisionnement en énergie, ou toute autre circonstance échappant au contrôle du prestataire.

7 – Protection des données

Sont concernées par ces dispositions les données collectées lors de l'exécution de la prestation, de conseils ou de formation. Le prestataire assure au client une collecte et un traitement d'informations personnelles dans le respect de la vie privée conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 (applicable depuis le 25 mai 2018).

Article 7.1 – Collecte et protection des données

Les données collectées lors de l'exécution de la prestation sont transmises par le client et vont dépendre de sa commande. Ces données peuvent être transmises à l'écrit ou à l'oral.

De manière générale, les données personnelles collectées par le prestataire lors de l'exécution de la prestation sont les suivantes : état civil (nom, prénom, date et lieu de naissance, nationalité, civilité) et moyens de contact (téléphone, adresse mail, adresse postale).

Le délégué à la protection des données : Enzo GEROME, contact@orizon-progress.fr, est disponible pour toute question relative à la protection des données personnelles.

Article 7.2 – Utilisation des données

Les informations et données personnelles pouvant être recueillies lors de l'exécution de la prestation sont utilisées par le prestataire pour la réalisation des prestations commandées.

Article 7.3 – Droit d'accès, de rectification et de déréférencement de vos données

Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition de ses données personnelles. Il exerce ce droit : via le formulaire de contact du site ou l'envoi d'un mail à l'adresse : contact@orizon-progress.fr.

En application de la réglementation applicable aux données à caractère personnel, les clients disposent des droits suivants :

- le droit d'accès : ils peuvent exercer leur droit d'accès, pour connaître les données personnelles les concernant, en écrivant à l'adresse électronique ci-dessus mentionnée ;
- le droit de rectification : si les données à caractère personnel détenues par le prestataire sont inexactes, les clients peuvent demander la mise à jour des informations ;
- le droit de suppression des données : les clients peuvent demander la suppression de leurs données à caractère personnel ;
- le droit à la limitation du traitement : les clients peuvent demander de limiter le traitement des données personnelles ;
- le droit de s'opposer au traitement des données : les clients peuvent s'opposer à ce que leurs données soient traitées ;
- le droit à la portabilité : ils peuvent réclamer que le prestataire leur remette les données personnelles qu'ils ont fournies pour les transmettre à une nouvelle entité.

Toute demande doit être accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité en cours de validité signé et faire mention de l'adresse à laquelle le prestataire pourra contacter le demandeur. La réponse sera adressée dans le mois suivant la réception de la demande. Ce délai d'un mois peut être prolongé de deux mois si la complexité de la demande et/ou le nombre de demandes l'exigent.

Il est recommandé de contacter l'éditeur avant de déposer une réclamation auprès de la CNIL.

Pour plus d'information sur le sujet, vous pouvez consulter le site internet de la CNIL : <https://www.cnil.fr/>.

Article 7.4 – Politique de conservation des données

Les données recueillies sont conservées sur l'espace ZOHO et le logiciel DIGIFORMA du prestataire. Les accès aux données sont protégés par une authentification sécurisée.

Le prestataire conserve les données recueillies pour une durée de 36 mois, conformément aux dispositions prévues par la CNIL, sauf dans un délai raisonnable où leur conservation est nécessaire pour satisfaire une obligation légale ou réglementaire ou appliquer leurs modalités et conditions. Comme précité dans l'article 7.3, le droit à la suppression est applicable dans un délai d'un mois à la demande de l'utilisateur.

Article 7.5- Partage des données personnelles avec des tiers

Les données personnelles recueillies peuvent être partagées avec des sous-traitants et des partenaires pour la réalisation de la prestation commandée par le client.

8 – Propriété intellectuelle

Le prestataire reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les études, dessins, modèles, prototypes, supports ressources pédagogiques etc, quelle qu'en soit la forme, réalisés en vue de l'exécution des prestations commandées par le client.

Dans le cadre du respect des droits de propriété intellectuelle attachés aux supports remis ou imprimables ou de toutes autres ressources pédagogiques mis à la seule disposition des apprenants et/ou du client, ces derniers s'interdisent de 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 ou - à des tiers, lesdits supports ou lesdites ressources quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, vidéo, orale...) sans l'autorisation expresse, préalable et écrite du prestataire qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

9 – Politique de confidentialité

Les parties s'engagent à garder confidentiels les informations et documents concernant l'autre partie qu'ils soient, économiques, techniques ou commerciaux, auxquels elles pourraient avoir accès au cours de l'exécution du contrat ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat, notamment l'ensemble des informations figurant dans la proposition commerciale et financière transmise par le prestataire au client.

10 – Communication

Le client accepte d'être cité par le prestataire comme client de ses offres de services. Sous réserve du respect des dispositions des articles 7 et 9, le prestataire peut mentionner le nom du client ainsi qu'une description objective de la nature des prestations, objet du contrat, dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle, entretiens avec des tiers, communications à son personnel, documents internes de gestion prévisionnelle, rapport annuel aux actionnaires, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

11 – Responsabilités et garanties

Considérant la nature des prestations réalisées, l'obligation du prestataire est une obligation de moyens. Le prestataire s'engage à réaliser les prestations conformément aux règles de l'art et de la technique, aux termes et conditions de l'accord, ainsi que dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables.

Le client est responsable du choix de la formation fournie par le prestataire.

La responsabilité du prestataire ne pourra pas être engagée pour une erreur engendrée par un manque d'information ou des informations erronées remises par le client, un retard occasionné par le client qui entraînerait l'impossibilité de respecter les délais convenus.

La responsabilité du prestataire ne peut en aucun cas être engagée pour toute défaillance technique du matériel, tout mauvais usage des services - e-learning par les apprenants - ou toute cause étrangère au prestataire.

La responsabilité du prestataire ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée par le client et est limitée aux préjudices directs à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit. Sa responsabilité est expressément limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le client et est plafonnée au montant du prix payé par le client au titre de la prestation concernée.

12 – Droit applicable en cas de litige

12.1 – Droit applicable

L'élection de domicile est faite par le prestataire à son siège social au 19 Rue des Aires 34160 Sussargues.

Les Conditions Générales de Ventes et toutes les relations contractuelles entre le prestataire et ses clients relèvent de la loi française.

Tous les litiges auxquels le contrat pourrait donner lieu entre les parties qui ne pourraient être réglés à l'amiable, concernant tant sa validité, son interprétation, son exécution, sa résiliation, leurs conséquences et leurs suites seront de la compétence du Tribunal de Commerce de Montpellier.

Cette clause attributive de compétence ne s'appliquera pas au cas de litige avec un client non professionnel pour lequel les règles légales de compétence matérielle et géographique s'appliqueront.

12.2 – Médiation

Le client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (C. consom. art. L 612-1) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends en cas de contestation.

13 – Renseignements et réclamation

Toute demande d'information ou réclamation du client devra être formulée par écrit au prestataire à l'adresse postale : 19 rue des aires 34160 SUSSARGUES ou par voie électronique : contact@orizon-progress.fr, qui s'efforcera d'y répondre dans les meilleurs délais.

