

# Conditions Générales de Vente

En vigueur au 1er janvier 2026

## 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 ("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](http://orizon-progress.fr).

## 2 – Présentation

### 2.1 – Présentation de l'entreprise

Les présentes CGV sont émises par la société 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 19 rue des Aires, 34160 SUSSARGUES, identifiée sous le numéro de TVA intracommunautaire FR 59930908660, et enregistrée en qualité d'organisme de formation sous le numéro 76341424434. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

L'activité de la société consiste à proposer des prestations de services, de conseil et de formation, d'intégration et de configuration de solutions logicielles, notamment ZOHO et autres logiciels.

Les dirigeants de la société sont Enzo GEROME et Marie ORLANDI. Pour toute question ou demande d'information, il est recommandé d'adresser un email à l'adresse suivante : [contact@orizon-progress.fr](mailto:contact@orizon-progress.fr).

### 2.2 – Présentation des services

Les prestations de conseils et de formation s'entendent par la fourniture d'un service à un client à titre onéreux et encadré par la signature d'un devis. Le prestataire propose des prestations de conseils et de formation pour accompagner les dirigeants dans la structuration de leur organisation (configuration d'outils, optimisation de processus, gestion de projets, accompagnement conduite de projet...). Ces prestations 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 peuvent être réalisées à distance ou en présentiel selon les besoins du client.

## 3- Modalités des prestations

### 3.1 – Modalités de prise de commande

Le prestataire transmet un devis au client pour l'exécution d'une prestation. Après l'acceptation du devis par le client, les modifications éventuelles de la prestation ne pourront être prises en compte seulement dans la limite des possibilités et en cas de confirmation écrite du prestataire.

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

### 3.2 – Dispositions relatives au délai de rétractation

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, le droit de rétractation de quatorze (14) jours s'applique exclusivement aux clients ayant la qualité de consommateur. Les clients professionnels ne bénéficient d'aucun droit légal de rétractation.

Lorsque le client consommateur souhaite que l'exécution de la prestation débute avant l'expiration du délai de rétractation, il reconnaît donner son accord exprès et renoncer explicitement à l'exercice de son droit de rétractation, conformément à l'article L221-25 du Code de la consommation.

En cas d'exercice du droit de rétractation après le début de l'exécution de la prestation, le client consommateur reste redevable des sommes correspondant aux prestations effectivement réalisées.

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

### 3.3 – Modalités d'exécution

Les prestations de conseils et de formation 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, de management, d'organisation et d'amélioration continue.

Les délais d'exécution sont définis en fonction du projet et mentionnés lors des échanges préalables entre le prestataire et le client. Ces délais peuvent être prolongés en cas de force majeure ou tout autre raison inhérente à la volonté du prestataire.

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.

### **3.4 - 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 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 sous-traitants de son choix si la situation le nécessite. Le prestataire s'engage à respecter la politique de confidentialité (article 7).

### **3.5 - 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 7).

Certaines prestations peuvent nécessiter des moyens notamment matériels et informatiques, communiqués au client avant son exécution. La non réalisation de la prestation liée au défaut de moyens du client ne pourra pas engager la responsabilité du prestataire et peut entraîner la facturation de la prestation.

## **4- Prix, facturation et règlement**

### **4.1 - Prix**

Tous les prix sont indiqués en euros et hors taxes et sont à majorer du taux de TVA en vigueur à l'exception des prestations de formation concernées par l'exonération. 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 la prestation 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 est encadrée par un devis, préalablement signé par le client, et facturée au client soit en fonction du temps passé, soit au forfait.

### **4.2 - Facturation et règlement**

Le début de la prestation pouvant être conditionnée par le paiement d'un acompte, une facture peut être transmise au client par voie électronique.

Sauf dispositions particulières, les factures sont transmises 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. D'autres moyens de paiement peuvent être envisagés. Les éventuelles taxes et frais bancaires occasionnés par le mode de paiement utilisé seront à la charge du client.

### **4.3 - 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.

## 5 – Protection des données personnelles

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 5.1 – 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 5.2 – 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 5.3 – 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](mailto: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 5.4 - Politique de conservation des données**

Les données recueillies sont conservées par les moyens utilisés pour l'exercice de l'activité du prestataire, notamment l'espace ZOHO et les messageries sécurisées. 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 5.5- 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.

## **6 – 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.

## **7 – Politique de confidentialité**

Les parties s'engagent à conserver strictement confidentielles l'ensemble des informations et documents, de quelque nature que ce soit, échangés dans le cadre de l'exécution des prestations, qu'ils soient oraux, écrits ou sous toute autre forme.

Sont notamment considérés comme informations confidentielles, sans que cette liste soit exhaustive, les données métiers, informations commerciales, financières ou stratégiques, process internes, méthodes de travail, savoir-faire, documents techniques, supports pédagogiques, configurations logicielles, paramétrages, ainsi que toute information non publique communiquée par l'une des parties à l'autre.

## **8 – 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 5 et 7, 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.

## 9 – Responsabilités et garanties du prestataire

### 9.1 – Nature de l'obligation

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.

### 9.2 – Exclusions de responsabilité générales

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, ni pour 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, notamment des services de 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 strictement limitée aux préjudices directs, à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit.

En tout état de cause, la responsabilité du prestataire 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.

### 9.3 – Responsabilité spécifique relative au logiciel ZOHO

Dans le cadre de certaines prestations, le prestataire peut intervenir sur des solutions logicielles éditées par des tiers, et notamment les solutions ZOHO. Orizon Progress est partenaire et certifiée ZOHO, mais n'est ni l'éditeur, ni l'hébergeur du logiciel ZOHO.

Le choix de la solution ZOHO relève exclusivement du client, qui en assume l'entièvre responsabilité, notamment quant à l'adéquation de la solution à ses besoins, à son organisation et à ses contraintes spécifiques.

Les licences ZOHO sont contractées et réglées directement par le client auprès de la société ZOHO, sauf mention expresse contraire figurant au devis en cas de tarification spécifique en qualité de revendeur (reseller).

Le respect des normes légales, réglementaires, fiscales, sociales, sectorielles et de conformité logicielle liées à l'utilisation des solutions ZOHO incombe exclusivement au client.

Toute responsabilité du prestataire est expressément exclue concernant les dysfonctionnements, anomalies, mises à jour, interruptions de service, évolutions tarifaires ou fonctionnelles, décisions unilatérales de ZOHO, ainsi que toute perte, altération ou indisponibilité de données résultant de l'utilisation du logiciel ZOHO ou de ses infrastructures.

## 10 – Responsabilité du client

Le client est seul responsable de l'usage des outils et logiciels utilisés dans le cadre des prestations, notamment des solutions logicielles tierces, ainsi que des paramétrages, configurations et choix fonctionnels validés par ses soins.

Le client demeure seul responsable de la solution logicielle choisie, des décisions métiers, organisationnelles, stratégiques ou opérationnelles prises sur la base des prestations réalisées, ainsi que de l'interprétation, de l'analyse et de l'exploitation des données, indicateurs, rapports et résultats issus des outils et logiciels utilisés.

Le client est également seul responsable de la conformité de l'utilisation des outils et logiciels à son activité et à l'ensemble de ses obligations légales, réglementaires, fiscales, sociales et sectorielles.

Orizon Progress ne saurait être tenue responsable des conséquences résultant notamment d'une mauvaise utilisation des outils ou logiciels par le client ou ses utilisateurs, de paramétrages ou configurations validés par le client, ou d'une non-conformité réglementaire propre à l'activité du client.

## 11 – Droit applicable en cas de litige

### 11.1 – Droit applicable

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

Les présentes Conditions Générales de Vente, ainsi que l'ensemble des relations contractuelles entre le prestataire et ses clients, sont régies par le droit français, y compris lorsque le client est établi hors de France ou lorsque les prestations sont exécutées, en tout ou partie, à l'étranger.

Tout litige auquel le contrat pourrait donner lieu entre les parties, qui ne pourrait être réglé à l'amiable, concernant tant sa validité, son interprétation, son exécution, sa résiliation, leurs conséquences et leurs suites, sera de la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Montpellier.

Cette clause attributive de compétence s'appliquera sous réserve des dispositions légales impératives applicables, notamment en cas de client non professionnel.

Le client reconnaît que l'utilisation des prestations dans un contexte international s'effectue sous sa seule responsabilité, notamment au regard du respect des réglementations locales applicables à son activité.

### 11.2 – 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.

## 12 – 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](mailto:contact@orizon-progress.fr), qui s'efforcera d'y répondre dans les meilleurs délais.