



Conseil et Stratégie

Conditions Générales de Vente

Agnès HUGUES dispense des prestations de formation, d'accompagnement, de conseil et d'ingénierie, accompagnée ou non de services d'hébergement et/ou de restauration ci-après nommés « services accessoires », sous la marque déposée Conseil et Stratégie. Les présentes dispositions générales s'appliquent à toutes les prestations fournies par Conseil et Stratégie et relèvent de la loi Française. Ces dispositions sont accessibles à tout moment sur le site www.conseil-et-strategie.eu

Article 1 – Application

Toute commande de prestation à Conseil et Stratégie par le Client est soumise aux présentes conditions générales de vente. Toute commande passée et la signature de tout contrat de prestation implique l'acceptation pleine, entière et sans réserve par le Client des présentes dispositions générales. A défaut de formalisme conclu entre Conseil et Stratégie et le Client, les prestations effectuées sont soumises aux présentes Conditions Générales de Vente. Le fait que Conseil et Stratégie ne mette pas en œuvre l'une ou l'autre des clauses établies en sa faveur dans les présentes conditions ne peut pas être interprété comme une renonciation de sa part à s'en faire prévaloir.

Article 2 – L'Achat de Prestation

L'achat de prestations à Conseil et Stratégie prend l'une des formes suivantes :

- Un bon de commande émis par le client reprenant les mentions sans les modifier et dans le délai imparti d'un devis préalablement adressé par Conseil et Stratégie, et stipulant expressément l'accord du Client. Ce document vaut engagement du Client.
- Une convention de formation.
- Un contrat de prestation de service
- Une lettre de mission

La conclusion d'une convention de formation est obligatoire pour les prestations suivantes :

- formation : la liste nominative des participants doit être communiquée à Conseil et Stratégie au plus tard 5 jours ouvrés avant le début de l'action. A défaut, la responsabilité de Conseil et Stratégie ne pourra être engagée à quelque titre que ce soit.
- accompagnement à long terme

Article 3 – L'acte contractuel

L'acte contractuel mentionne le nom, le prénom ou la raison sociale du Client, son numéro de SIRET, sa domiciliation, le nom du représentant dûment habilité ainsi que les renseignements d'ordre pratique : téléphone, mail, contacts

L'acte contractuel est définitivement formé dès sa signature par les parties concernées. Chacun reçoit un exemplaire original du document. Toute modification ultérieure donne naissance à un avenant au contrat.

Article 4 – Prix

Les prix sont ceux détaillés dans les devis ou contrats, acceptés par le Client. Ils ne sont plus négociables après acceptation. Ils sont exprimés en Euro et non soumis à la TVA (Art. 261.4.4 A du CGI). Les prix peuvent être calculés à l'heure, à la journée ou au forfait.

Article 5 – Facturation (Sauf dispositions particulières abordées dans l'Article 15 du présent document)

Les prestations de service et de formation d'une durée de moins de 6 jours sont facturées à la signature de l'acte contractuel, sauf dans le cadre du paiement subrogé (article 7)

Les prestations de service et de formation d'une durée de moins de 3 mois donnent lieu à l'émission d'une facture d'acompte de 50 % à la signature de l'acte contractuel. La facture du solde intervenant à l'issue de la prestation. Les prestations de service et de formation d'une durée de plus de 3 mois donnent lieu à l'émission d'une facture d'acompte de 20 % à la signature de l'acte contractuel. Une facturation mensuelle sera émise selon les termes du contrat. La facture du solde intervenant à l'issue de la prestation. Tout versement d'avance donne lieu à l'émission d'un reçu.

Le délai raisonnable de contestation applicable au regard de la jurisprudence est de 6 semaines. Au delà de ce délai, l'absence de contestation vaut acceptation de la facture.

Article 6 - Paiement

Les acomptes sont exigibles à la signature de l'acte contractuel. Sauf dispositions contractuelles particulières, le Client s'acquitte du prix des prestations à réception de la facture. Un délai raisonnable de 10 jours maximum à compter de la date d'émission de la facture est accordé. Les prestations peuvent être réglées par virement, par chèque ou en espèces.

Article 7 – Le paiement subrogé

Le client peut demander que le règlement soit effectué par un organisme collecteur agréé ou un autre organisme financeur. Pour ce faire, il doit :

- fournir à Conseil et Stratégie les justificatifs de la prise en charge accordée
- répondre aux demandes du financeur

Dans le cas de financements partiels, le Client reste redevable de la différence dans les conditions des articles 5 et 6 du présent document. Le reliquat lui sera facturé.

Le Client s'assure personnellement de la bonne réalisation du paiement de Conseil et Stratégie par le financeur. A défaut, il en supportera la charge.

Article 8 – Pénalités de retard

La date figurant sur la facture constitue le point de départ pour le calcul des pénalités de retard. Le taux de pénalités de retard est égal au taux d'intérêt légal publié au journal officiel en cour à la date d'exigibilité de la facture multiplié par 3.

Tout retard de paiement au-delà du délai raisonnable de 10 jours entraînera de plein droit (loi 2012-287 du 31 mars 2012) et sans rappel préalable de la part de Conseil et Stratégie :

- l'exigibilité immédiate de la totalité des montants restant dus
- l'application des intérêts de retard stipulés ci-avant
- l'application d'une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 €. Si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à ce montant, une indemnisation complémentaire à hauteur des frais engagés sera facturée par Conseil et Stratégie (Art. L.441-6 du Code de Commerce)
- la possibilité pour le prestataire d'interrompre toute prestation en cours et dans les conditions stipulées dans l'article 12 du présent document et de surseoir à toute nouvelle commande.

Article 9 – Paiement anticipé

Les paiements anticipés n'ouvrent pas droit à escompte.

Article 10 – Justification des prestations

Conformément à l'Art. L. 6361-1 et suivants du Code du Travail, Conseil et Stratégie fournira sur demande tout document probant de nature à justifier la réalité de la prestation. A défaut, les prestations non justifiées devront être remboursées.

Article 11 – La confirmation des actions de formation

Les actions de formation, en raison des services accessoires, font l'objet d'une intendance obligeant un nombre minimal d'inscrits avant confirmation. La confirmation d'une action par Conseil et Stratégie sera effectuée par courrier ou courriel adressé au Client au moins 15 jours calendaires avant le début de l'action. En cas d'inscriptions tardives, Conseil et Stratégie pourra être amené à confirmer des formations après le délai de 15 jours. Dans ces conditions et uniquement celles-ci, le Client informé aura la possibilité de poursuivre son inscription ou de l'annuler.

Article 12 – Résiliation

Le défaut de paiement de tout ou partie d'une échéance donne de plein droit à Conseil et Stratégie de résilier tout contrat en cours avec le Client défaillant, après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet dans un délai de quinze jours calendaires. Toutes les prestations fournies sont dues et facturées, augmentées des frais de recouvrement et intérêts de retard mentionnés à l'article 8 du présent document.

Le Client reste également redevable d'une indemnité égale à 60 % des prestations restant à réaliser au titre du préjudice subi par Conseil et Stratégie du fait de la résiliation.

En cas de manquement aux obligations souscrites, la partie créancière de l'obligation inexécutée doit mettre en demeure la partie défaillante de remédier à la situation. La mise en demeure restée sans effet ouvre le droit à la partie demanderesse à résilier le contrat en cause. La résiliation sera considérée comme effective à l'issue d'un délai de quinze jours.



Conseil et Stratégie

Toute demande de résiliation à l'initiative de Conseil et Stratégie pour tout autre motif est adressée au Client par lettre recommandée avec accusé de réception avec un délai de préavis d'un mois. Le dit préavis commence à courir à la date de la première présentation du recommandé au client. A l'issue de ce préavis, le lien contractuel entre Conseil et Stratégie et le Client est résilié et n'ouvre droit à aucune indemnité de la part de Conseil et Stratégie.

Toute résiliation ouvre droit à l'exigibilité immédiate des factures émises par Conseil et Stratégie.

Article 13 – Annulation, Report ou Abandon

Toute demande d'annulation d'une prestation à l'initiative du client doit être notifiée à conseil et Stratégie par courrier ou par courriel.

En cas d'annulation sans motif ou pour des motifs qui lui sont propre, dans un délai inférieur à 15 jours calendaires francs avant le début d'une action valablement confirmée par Conseil et Stratégie, Conseil et Stratégie pourra facturer des droits d'annulation à hauteur de 30 % du prix des prestations annulées (prestations accessoires incluses).

En cas d'annulation tardive à l'initiative du client, à moins de 7 jours calendaires francs du début de l'action valablement confirmée par Conseil et Stratégie, ou en cas de non présentation du participant sur les lieux de réalisation de l'opération aux dates et heures fixées par Conseil et Stratégie, les droits d'annulation seront portés à 60 % du prix des prestations annulées (prestations accessoires incluses).

En cas d'abandon par le participant en cours d'action en présentiel, les prestations réellement fournies sont intégralement dues, les droits d'annulation seront calculés à hauteur de 60 % des prestations non réalisées. Les prestations réalisées et les frais d'annulation donnent lieu à l'émission de factures séparées. En ce qui concerne les actions à distance dans la mesure où les supports sont téléchargeables en PDF, l'action est réputée effectivement dispensée en totalité dès lors que l'apprenant a eu accès aux supports en PDF. L'intégralité des montants reste due.

En cas d'annulation d'une action par Conseil et stratégie, le client est informé par écrit et a le choix entre le remboursement des sommes versées ou le report de la prestation à une date ultérieure sans pouvoir prétendre à toute autre indemnisation de ce chef.

Conseil et Stratégie se réserve la faculté de reporter ses prestations. Le client est alors informé par courrier ou par courriel dans les meilleurs délais. Le Client doit alors confirmer sa présence aux nouvelles dates, reporter ou annuler pour des raisons d'indisponibilité des participants. A défaut de réponse, l'inscription du Client à l'action est maintenue et il ne peut prétendre à aucune indemnisation de ce chef.

Article 14 – Force majeure

Lorsque, par suite d'un cas de force majeure répondant aux caractéristiques définies par la jurisprudence en cours, Conseil et Stratégie est dans l'impossibilité de poursuivre une prestation commencée, le contrat en cours est résilié de plein droit et sans que le client puisse prétendre à une quelconque indemnité. Les prestations réalisées par Conseil et Stratégie restent dues par le Client au Prorata Temporis.

Article 15 – Client non professionnel

Est considéré comme étant « client non professionnel » toute personne qui achète à titre individuel et a ses frais une prestation de service à Conseil et Stratégie. Dans ce cas des dispositions particulières s'appliquent :

- Art. L. 6353 du Code du Travail : Le client non professionnel dispose d'un délai de rétractation de 10 jours calendaires à compter de la signature d'un contrat de formation. Ce droit s'exerce par courrier recommandé avec avis de réception, le cachet de la Poste faisant foi.
- Passé ce délai de rétractation, Conseil et Stratégie peut exiger le paiement d'un acompte de 30 % du montant du contrat, le solde pourra être exigé à la date du commencement de l'action, mais un échéancier peut être négocié. En cas de non respect d'une des échéances de paiement, la totalité des sommes restant dues deviennent immédiatement recouvrables et le Client non professionnel redevable d'une indemnité de trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur à la date de la facture calculé sur solde impayé, majoré des frais de recouvrements, après mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception. Le calcul de l'indemnité court à partir de la date d'échéance figurant sur la facture.
- Tout incident de paiement ouvre le droit à Conseil et Stratégie à suspendre ses relations commerciales avec le Client dans les conditions mentionnées dans l'article 12.
- Si le client non professionnel est empêché de suivre la formation par suite de force majeure dûment reconnue, le contrat de formation est

résilié. Seules sont dues les prestations effectivement dispensées, au prorata temporis de la valeur précisée sur le contrat de formation.

Article 16 – Responsabilité

Considérant le type de prestations réalisées, l'obligation de Conseil et Stratégie est une obligation de moyens. Conseil et Stratégie s'engage à fournir les prestations dans les règles de l'Art et dans le respect des dispositions légales. Le client s'engage à mettre à disposition de Conseil et Stratégie l'ensemble des informations et documents nécessaires à la bonne réalisation de la prestation, et ce dans les délais contractuellement convenus, s'il y a lieu, ou à défaut dans des délais raisonnables.

La responsabilité de Conseil et Stratégie ne peut pas être engagée pour :

- une erreur engendrée par un manque d'information ou des informations erronées fournies par le client
 - un retard occasionné par le client qui entraînerait le non respect des délais contractuellement convenus
 - l'absence de résultat en relation directe ou indirecte avec la prestation de service (application des compétences acquises en formation, choix accompagné par Conseil et Stratégie mais effectué par le Client seul)
- Conseil et Stratégie se réserve le droit de refuser de fournir une prestation jugée contraire à l'éthique ou ayant quelque caractère illicite que ce soit. Le refus sera motivé par écrit et adressé au Client par lettre recommandée avec avis de réception.

Article 17 – Confidentialité

Conseil et Stratégie s'engage à respecter la stricte confidentialité concernant les informations transmises par le Client, ne divulguer aucune information sur les prestations de services réalisées, restituer tous les documents à l'issue de la mission.

Article 18 – Propriété Intellectuelle

En application avec la législation relative à la propriété intellectuelle, les logiciels, brochures, supports de cours, documentaires, marque déposée, et tout autre document mis à disposition du Client et de ses salariés sont la propriété de Conseil et Stratégie ou de ses donneurs de licence. En conséquence, l'exploitation, la reproduction totale ou partielle, la commercialisation de ceux-ci sont interdites.

Article 19 – Litiges

Si une contestation ou un différent n'a pu être réglé à l'amiable, le tribunal de commerce de Romans sur Isère, Le Fanal, 2-4 Rue Sabaton, 26100 Romans, sera saisi pour le litige. Concernant les Clients non Professionnels, le tribunal civil sera compétent.

Article 20 - Insatisfactions

Pendant et après la formation, les parties prenantes sont sollicitées afin d'exprimer leur satisfaction. A tout moment, le client peut manifester son insatisfaction auprès par messagerie électronique à l'adresse suivante : info@conseil-et-strategie.eu ou par courrier postal à l'adresse du siège : Agnès HUGUES – Conseil et Stratégie- 9 Rue du Hameau – Lot. L'Espérouse - 26230 Chantemerle-lès-Grignan, une réponse rapide sera mise en œuvre.

Article 21 – Règlement intérieur

En signant la convention de formation ou le contrat de formation, le client accepte les conditions du règlement intérieur qui lui a été remis.

Article 22 – Engagement Qualité

Dans un souci d'amélioration continue, l'organisme de formation est engagé dans une démarche qualité, conformément au décret n° 2015-790 du 30 juin 2015. Toutes les formations sont certifiées Qualiopi : CPS RNCQ 0651 jusqu'au 25/07/2024.

En vigueur à compter du 01/01/2024

