

Conditions générales de vente

Dans les paragraphes qui suivent, il est convenu de désigner par :

- **PQTP Formation** : organisme de formation professionnelle (RCS 892974668, n° d'activité 11910886291) qui conçoit, élabore et dispense des formations sur mesure à Verrières-le-Buisson et sur l'ensemble du territoire national ;
- **Client** : toute personne physique ou morale qui s'inscrit ou passe commande d'une formation auprès de PQTP FORMATION ;
- **Stagiaire** : la personne physique qui participe à une formation ;
- **Formation** : formation en présentiel (avec ou non des modules digitaux) ou à distance, conçue sur mesure par PQTP FORMATION pour le compte du Client ou d'un groupe fermé de clients ;
- **CGV** : les conditions générales de vente, détaillées ci-dessous ;
- **OPCO** : opérateur de compétences agréé par l'État pour accompagner et financer la formation professionnelle ;
- **Règlement intérieur** : règlement accessible sur www.performancequalitetpeme.fr

Article 1 – Objet et champ d'application

1.1. Les présentes conditions CGV ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles PQTP FORMATION consent au Client, qui l'accepte, la Formation. Les présentes CGV sont complétées par le Règlement intérieur accessible sur www.performancequalitetpeme.fr

Toute commande implique l'acceptation sans réserve par le Client des CGV. Sauf dérogation formelle et exprès de PQTP FORMATION, ces conditions prévalent sur tout autre document du Client, et notamment sur toutes conditions générales d'achat.

Ces CGV sont susceptibles d'être mises à jour en cours d'exercice. Le site www.performancequalitetpeme.fr porte toujours la dernière version à la connaissance de tous. En cas de modification, les CGV applicables à la Formation seront celles en vigueur au jour de la signature du contrat ou de la convention de formation.

1.2. Ces CGV concernent les formations présentielles (incluant éventuellement des modules digitaux effectués par le Client à distance) ou à distance. Les formations présentielles peuvent être réalisées dans des locaux loués par PQTP FORMATION ou dans les locaux du Client.

Article 2 – Modalité d'inscription

Toute demande de Formation fait l'objet d'une proposition pédagogique et financière de PQTP FORMATION. L'acceptation formelle par le Client de cette proposition commerciale doit parvenir à PQTP FORMATION au moins **14 jours ouvrés** avant la date de la première Formation. Celle-ci vaut commande définitive et emporte acceptation des CGV, des dates et lieux arrêtés de la Formation. Une convention de formation professionnelle peut être établie en cas de financement via un OPCO ou autre financeur exigeant l'établissement d'une convention spécifique.

A l'issue de la Formation, PQTP FORMATION adresse au Client la facture, la copie de la liste d'émargement et les questionnaires de satisfaction des participants. Un bilan de la Formation est également réalisé avec le Client dans un deuxième temps.

Article 3 – Modalités de Formation

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

Les Formations peuvent être assurées dans les locaux du Client et avec les moyens logistiques qu'il fournit (dans ce cas, le client s'engage à mettre à disposition de bonnes conditions de sécurité, d'hygiène et d'apprentissage) ou dans des locaux choisis par PQTP FORMATION.

Les participants des Formations réalisées dans les locaux choisis par PQTP FORMATION sont tenus de respecter le Règlement intérieur de l'établissement d'accueil.

PQTP FORMATION se réserve le droit, sans indemnité de quelque nature que ce soit, d'exclure à tout moment, tout participant dont le comportement gênerait le bon déroulement du stage et/ou manquerait gravement au Règlement intérieur.

PQTP FORMATION ne saurait être tenu responsable d'une quelconque erreur ou oubli constaté dans la documentation remise au Client, cette dernière devant être considérée comme un support pédagogique qui ne saurait être considéré comme un manuel pratique ou un document officiel explicitant la réglementation applicable. Par ailleurs, il est rappelé que les annexes documentaires fournies complètent la Formation et n'engagent en aucun cas PQTP FORMATION sur leur exhaustivité. PQTP FORMATION n'est pas tenu d'assurer une quelconque mise à jour de la Documentation postérieurement à la Formation.

Article 4 – Tarifs et conditions de règlement

4.1 Devis

Pour chaque action de Formation, un devis ou convention de formation est adressé par PQTP FORMATION au Client. Un exemplaire daté, tamponné, et signé doit être retourné à PQTP FORMATION par courrier postal ou par courriel au moins **14 jours ouvrés** avant le démarrage de la formation.

4.2 Tarifs

Les prix des formations sont indiqués sur la proposition commerciale adressée au Client. La TVA de 20% s'applique sur les tarifs HT indiqués. Tout stage commencé est dû dans sa totalité.

4.2 Conditions de règlement

4.2.1 Les factures sont payables à réception ou le cas échéant selon l'échéancier convenu, sans escompte, par chèque libellé à l'ordre de PQTP FORMATION ou par virement. **Un acompte peut être demandé à la commande**

En cas de retard de paiement, des pénalités égales à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur seront exigibles de plein droit sans qu'un rappel soit nécessaire, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros.

En cas d'absence ou de retard de règlement, PQTP FORMATION se réserve le droit de suspendre ou refuser toute nouvelle commande jusqu'à apurement du compte. PQTP FORMATION pourra refuser de délivrer la Formation concernée sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit, ni bénéficier d'un quelconque avoir ou remboursement. Tout règlement ultérieur sera imputé par priorité à l'extinction de la dette la plus ancienne.

4.2.2 En cas de prise en charge du paiement par un OPCO, il appartient au Client :

- De faire une demande de prise en charge avant le début de la Formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande ;
- De l'indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription en y indiquant les coordonnées complètes de l'OPCO ;
- De transmettre l'accord de prise en charge avant la date de la Formation ;

- De s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

Si PQTP FORMATION n'a pas reçu la prise en charge de l'OPCO au 1^{er} jour de la formation, le Client sera facturé de l'intégralité du prix de la Formation.

Si l'OPCO ne prend en charge que partiellement le prix de la Formation, le reliquat sera facturé au Client.

En cas de non-paiement par l'OPCO des frais de Formation, le Client sera redevable de l'intégralité du prix de la Formation et sera facturé du montant correspondant éventuellement majoré de pénalités de retard.

Article 5 – Annulation, modification ou report des formations par PQTP FORMATION

PQTP FORMATION se réserve le droit de remplacer un formateur défaillant par une personne aux compétences techniques équivalentes ou s'engage à reporter la Formation dans les meilleurs délais.

Lorsque le report de la Formation à une date ultérieure n'est pas possible et qu'aucune autre session n'est programmée, PQTP FORMATION procède au remboursement de la totalité du prix de la Formation à l'exclusion de tout autre coût. Si l'annulation intervient, sans report possible ni session ultérieure, à moins de 5 jours calendaires de la Formation, PQTP FORMATION s'engage à rembourser en sus, sur présentation des justificatifs, les frais de transport du Client qui n'aurait pu obtenir de remboursement direct de son transporteur.

PQTP FORMATION peut être contraint d'annuler une Formation pour cas de force majeure, tels que définis par le Code civil, et s'engage à organiser une nouvelle Formation dans les meilleurs délais. Sont aussi considéré comme ayant le caractère de la force majeure les grèves des réseaux de transport (le réseau SNCF, le réseau RATP, une compagnie aérienne...) que le personnel de PQTP FORMATION peut être amené à utiliser pour se rendre sur le lieu de la formation.

Article 6 – Annulation, report de participation ou remplacement du participant par le Client

Le Client peut demander l'annulation ou le report d'une Formation.

Si cette demande parvient à PQTP FORMATION, par écrit ou par courriel, au moins **14 jours ouvrés** avant la date de la Formation, seuls les frais engagés au titre de la préparation (notamment préparation par le formateur et l'équipe pédagogique, location de salle, déplacement, hébergement) seront facturés au Client.

Si cette demande parvient à PQTP FORMATION entre 14 et 7 jours ouvrés avant la date de la Formation, le Client sera facturé de 50 % du prix de la Formation, auxquels s'ajoutent les frais engagés au titre de la préparation.

Si cette demande parvient à PQTP FORMATION moins de 7 jours ouvrés avant la Formation, le Client sera facturé de 100 % du prix de la Formation, auxquels s'ajoutent les frais engagés au titre de la préparation.

Ces frais sont non imputables par l'entreprise à la contribution financière obligatoire de formation.

Article 7 – Propriété intellectuelle et droits d'auteur

Les supports papiers ou numériques remis lors de la Formation ou accessibles en ligne dans le cadre de la Formation sont la propriété de PQTP FORMATION. Ils ne peuvent être reproduits partiellement ou totalement sans l'accord exprès de PQTP FORMATION.

L'ensemble des textes, commentaires, ouvrages, illustrations et images reproduits sur ces supports **est protégé par la propriété intellectuelle et le copyright.**

À ce titre, le Client et le Stagiaire s'interdisent d'utiliser, de transmettre, de reproduire, d'exploiter ou de transformer tout ou partie de ces documents, sans un accord exprès écrit de PQTP FORMATION.

Article 8 – Confidentialité et communication

PQTP FORMATION, le Client et le Stagiaire s'engagent à garder confidentiels les documents et les informations auxquels ils pourraient avoir accès au cours de la prestation de formation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à l'inscription, notamment l'ensemble des éléments figurant dans la proposition transmise par PQTP FORMATION au Client.

PQTP FORMATION s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que les partenaires avec lesquels sont organisées les formations et les OPCO, les informations transmises par le Client y compris les informations concernant les Stagiaires.

Cependant, le Client accepte d'être cité par PQTP FORMATION comme client de ses formations dans ses listes de références à l'attention de ses prospects, dans ses rapports d'activité, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

Article 9 – Renseignements et réclamations

Toute commande, demande d'information ou réclamation du Client devra être formulée par voie postale ou courriel à PQTP FORMATION (2 rue Maurice Berteaux, 91370 Verrières-le-Buisson - contact@pqtpformation.fr), qui s'engage à répondre dans les 48 heures.

Article 10 – Responsabilité

Le Client est seul responsable de la consultation et du choix de la formation proposée par PQTP FORMATION.

La responsabilité de PQTP FORMATION ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et sera limitée aux préjudices directs subis par le Client, à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit et notamment toute perte de chance, de clientèle, de résultat, d'exploitation, de préjudice commercial. En tout état de cause, au cas où la responsabilité de PQTP FORMATION serait retenue, le montant total de toute somme mises à la charge de PQTP FORMATION ne pourra excéder le montant total du prix payé par le Client au titre de la Formation concernée.

Article 11 – Données Personnelles

11.1 PQTP FORMATION prend très au sérieux le respect de la vie privée et la protection des données à caractère personnel de ses Clients et s'engage à mettre en œuvre les mesures adéquates pour assurer la protection des données à caractère personnel (ci-après les « Données ») et à traiter et utiliser de telles données dans le respect des dispositions applicables et notamment du Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016, dit RGPD, et de la loi n° 78-17 modifiée du 6 janvier 1978, dite Loi Informatique et libertés (ci-après les « Dispositions applicables »).

11.2 Les Données font l'objet d'un traitement informatique par PQTP FORMATION agissant en qualité de responsable de traitement dans le cadre de notre Politique de Confidentialité.

Les Données sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à l'accomplissement des finalités de nos prestations. Pour les stricts besoins de la réalisation de la proposition commerciale, ces données peuvent être communiquées à nos partenaires techniques.

Toute personne physique dispose des droits d'accès, de rectification, et dans certains cas de limitation, d'opposition, d'effacement et de portabilité des données. Ces droits peuvent être exercés par simple demande à PQTP FORMATION (2 rue Maurice Berteaux, 91370 Verrières-le-Buisson - contact@pqtpformation.fr), qui s'engage à répondre dans les 48 heures.

Article 12 – Divers

12.1 Si l'une quelconque des clauses des CGV était déclarée nulle, elle serait réputée non écrite mais n'entraînerait pas la nullité ni des présentes CGV ni de la Formation concernée.

12.2 Le fait de ne pas revendiquer l'application de l'une des dispositions des CGV ou d'acquiescer à son inexécution, de manière permanente ou temporaire, ne peut être interprété comme valant renonciation à son application.

12.3 Le Client s'engage à considérer comme strictement confidentiel et s'interdit de divulguer, toute information, document, donnée ou concept, dont il pourrait avoir connaissance dans le cadre de la Formation (notamment remises accordées par PQTP FORMATION, modalités spécifiques de la Formation, échanges entre les clients).

12.4 PQTP FORMATION est autorisé à sous-traiter pour partie ou totalement l'exécution des prestations objets du présent contrat. Toutes les obligations du Client qui en découlent ne valent qu'à l'égard de PQTP FORMATION, lequel demeure responsable à l'égard du Client de toutes les obligations résultant du présent contrat.

12.5 Dans le cadre de l'exécution des présentes, PQTP FORMATION et le Client exercent et exerceront leurs activités de manière indépendante sans que, notamment, cela puisse être interprété comme créant entre elles un lien de subordination ou une société de fait.

12.6 Le Client ne pourra tenter aucune action, quels qu'en soient la nature ou le fondement, plus d'un an après la survenance de son fait générateur.

12.7 Les présentes CGV sont régies par le droit français. Tout litige se rapportant à son exécution ou à son interprétation sera de la compétence exclusive du tribunal de commerce de Paris, même en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

FIN