

## Conditions Générales de Ventes (CGV) 2020

Numéro de version	de	Objet de modification	Auteur
1.0 - 2020			F Keller
2.0 - 2023		Ajout du processus de gestion des litiges	F Keller

### 1. Préambule

Concertience dispense des prestations de formation, de conférence, d'accompagnement et d'ingénierie. Toute commande de prestations à Concertience est soumise aux présentes conditions générales de vente et la signature d'un des documents contractuels prévus dans cet article emporte de plein droit leur acceptation.

Concertience effectue la ou les prestations commandées, soit avec ses moyens propres soit avec le concours d'autres organismes ou de prestataires indépendants avec lesquels il aura passé des contrats de sous-traitance. Les éventuels sous-traitants n'auront pas à être agréés expressément par le cocontractant mais devront se soumettre aux mêmes engagements que ceux formulés dans le présent document et ce, sous l'entière et seule responsabilité de la société Concertience.

### 2. Définitions

**Client** : Co-contractant de Concertience

**Contrat** : Engagement entre Concertience et le Client. Cet engagement peut prendre la forme d'un contrat en bonne et due forme, d'une convention de formation professionnelle continue sur le Client est une organisation, d'un contrat de formation professionnelle continue si le client est un particulier, d'un devis établi par Concertience et validé par le Client, d'un bon de commande émis par le Client et validé par Concertience ou d'une facture établie pour la réalisation des prestations réalisées par Concertience.

**Formation interentreprises** : Formation sur catalogue réalisée dans les locaux de Concertience ou dans des locaux mis à sa disposition par tout tiers et/ou à distance.

**Formation intra-entreprise** : Formation réalisée sur mesure pour le compte du Client, réalisée dans les locaux du Client, de Concertience, de tout tiers et/ou à distance.

### 3. Objet et champ d'application

Tout Contrat implique l'acceptation sans réserve par le Client et son adhésion pleine et entière aux présentes Conditions Générales qui prévalent sur tout autre document du Client, et notamment sur toutes conditions générales d'achat.

Aucune dérogation aux présentes Conditions Générales n'est opposable à Concertience si elle n'a pas été expressément acceptée par écrit par celle-ci.

### 4. Documents contractuels

Le Contrat précisera l'intitulé de la prestation, sa nature, sa durée, ses effectifs, les modalités de son déroulement et, pour la formation, la sanction de la formation ainsi que son prix et les contributions financières éventuelles de personnes publiques.

Pour la formation professionnelle continue, tout contrat sera établi selon les dispositions légales et réglementaires en vigueur et plus précisément suivant les articles L6353-1 et L6353-2 du Code du travail.

---

## 5. Report / annulation d'une formation par Concertience

Concertience se réserve la possibilité d'annuler ou de reporter des prestations planifiées sans indemnités, sous réserve d'en informer le Client avec un préavis raisonnable.

## 6. Litiges

Conformément aux articles L.616-I et R.616-I du code de la consommation entre un professionnel et un particulier, nous proposons un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : CNPM MÉDIATION CONSOMMATION.

En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : <https://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à CNPM MÉDIATION CONSOMMATION – 27, avenue de la Libération – 42400 Saint-Chamond

En cas de litige avec les formateurs certifiés en CNV proposés par Concertience, les stagiaires peuvent également contacter la cellule de régulation des conflits mise en place par l'AFFCNV (Association Française des Formateurs en Communication NonViolente) en écrivant à : [accueilconflit@cnvformations.fr](mailto:accueilconflit@cnvformations.fr)

---

## 7. Annulation d'une formation par le Client

Toute formation ou cycle commencé est dû en totalité, sauf accord contraire exprès de Concertience.

Pour être effective, toute annulation de participation à une formation doit être confirmée par lettre ou télécopie. La date de référence de début de formation est le premier jour de la formation ou du cursus.

En cas d'annulation du stage par le bénéficiaire ou stagiaire entre 20 jours et 10 jours avant le début de la formation, pour un autre motif que la force majeure dûment reconnue, le bénéficiaire s'engage au versement de 25 % du coût de la formation à titre de dédommagement.

En cas d'absence totale ou partielle du stagiaire, d'annulation de la formation à moins de 10 jours calendaires de la formation, pour un autre motif que la force majeure dûment reconnue, la totalité est due. Les prestations effectivement dispensées sont facturées au prorata temporis de la valeur prévue au présent contrat et le complément est dû au titre de dédommagement.

Si le stagiaire est empêché de suivre la formation par suite de force majeure dûment reconnue, le contrat est résilié. Dans ce cas, seules les prestations effectivement dispensées sont dues au prorata temporis de leur valeur prévue au présent contrat.

Les dédommagements ne sont pas imputables sur l'obligation de participation au titre de la formation professionnelle continue du bénéficiaire et ne peuvent faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par un OPCA.

## 8. Remplacement d'un participant

Quel que soit le type de la formation, sur demande écrite avant le début de la formation, le Client a la possibilité de remplacer un participant sans facturation supplémentaire, sous condition que les prérequis soient respectés.

## 9. Refus de former

Dans le cas où un Contrat serait conclu entre le Client et Concertience sans avoir procédé au paiement de la (des) formation(s) précédente(s), Concertience pourra, sans autre motif et sans engager sa responsabilité, refuser d'honorer le Contrat et de délivrer les formations concernées, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

## 10. Prix et règlements

Les factures sont émises à l'issue de chaque module, session ou journée. Un acompte de 30% peut être demandé dans le contrat si nécessaire.

Tous les prix sont indiqués en euros et hors taxes. Pour les prestations n'entrant pas dans le champ de la formation professionnelle continue, ils sont à majorer de la TVA au taux en vigueur au jour de l'émission de la facture correspondante.

Les frais de restauration, hébergement, déplacement des stagiaires ne sont pas inclus dans le prix de la formation, ils sont à la charge des stagiaires. Pour les formations intraentreprise, les frais logistiques sont pris en charge par le client. Les frais de restauration, hébergement et déplacement du formateur ne sont pas inclus dans le prix de la formation et sont facturés en sus

Les factures sont payables trente (30) jours calendaires à compter de la date d'émission de la facture, sans escompte et à l'ordre de Concertience.

Toute somme non payée à l'échéance donnera lieu au paiement par le Client de pénalités de retard égales au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente (minimum 0%) majoré de 10 points de pourcentage.

Ces pénalités sont exigibles de plein droit, sans mise en demeure préalable, dès le premier jour de retard de paiement par rapport à la date d'exigibilité du paiement.

En outre, conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur, toute somme non payée à l'échéance donnera lieu au paiement par le Client d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante euros (40€). Cette indemnité est due de plein droit, sans mise en demeure préalable dès le premier jour de retard de paiement et pour chaque facture impayée à son échéance.

### 11. Règlement par un Opérateur de Compétences

Si le Client souhaite que le règlement soit effectué par l'Opérateur de Compétences dont il dépend, il lui appartient :

- 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 ou sur son bon de commande,
- de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'Opérateur de Compétences qu'il aura désigné.

Si l'Opérateur de Compétences ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, le reliquat sera facturé au Client.

En cas de non-paiement par l'Opérateur de Compétences, pour quelque motif que ce soit, le Client sera redevable de l'intégralité du coût de la formation et sera facturé du montant correspondant.

### 12. Obligations et Responsabilité de Concertience

Concertience s'engage à fournir la formation avec diligence et soin raisonnables. S'agissant d'une prestation intellectuelle, Concertience n'est tenue qu'à une obligation de moyens.

En conséquence, Concertience sera responsable uniquement des dommages directs résultant d'une mauvaise exécution de ses prestations de formation, à l'exclusion de tout dommage immatériel ou indirect consécutifs ou non.

En toutes hypothèses, la responsabilité globale de Concertience, au titre ou à l'occasion de la formation, sera limitée au prix total de la formation.

### 13. Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- Payer le prix de la prestation indiquée au contrat,
- N'effectuer aucune reproduction de matériel ou documents dont les droits d'auteur appartiennent à Concertience, sans l'accord écrit et préalable de Concertience,
- Ne pas utiliser de matériel d'enregistrement audio ou vidéo lors des formations, sans l'accord écrit et préalable de Concertience.

### 14. Confidentialité et Propriété Intellectuelle

Il est expressément convenu que toute information divulguée par Concertience au titre ou à l'occasion de la formation doit être considérée comme confidentielle (ci-après « Informations ») et ne peut être communiquée à des tiers ou utilisée pour un objet différent de celui de la formation, sans l'accord préalable écrit de Concertience. Le droit de propriété sur toutes les Informations que Concertience divulgue, quel qu'en soit la nature, le support et le mode de communication, dans le cadre ou à l'occasion de la formation, appartient exclusivement à Concertience. En conséquence, le Client s'engage à conserver les Informations en lieu sûr et

à y apporter au minimum, les mêmes mesures de protection que celles qu'il applique habituellement à ses propres informations. Le Client se porte fort du respect de ces stipulations de confidentialité et de conservation par les apprenants. La divulgation d'Informations par Concertience ne peut en aucun cas être interprétée comme conférant de manière expresse ou implicite un droit quelconque (aux termes d'une licence ou par tout autre moyen) sur les Informations ou autres droits attachés à la propriété intellectuelle et industrielle, propriété littéraire et artistique (copyright), les marques ou le secret des affaires. Le paiement du prix n'opère aucun transfert de droit de propriété intellectuelle sur les Informations.

Par dérogation, Concertience accorde à l'apprenant, sous réserve des droits des tiers, une licence d'utilisation non exclusive, non-cessible et strictement personnelle du support de formation fourni, et ce quel que soit le support. L'apprenant a le droit d'effectuer une photocopie de ce support pour son usage personnel à des fins d'étude, à condition que la mention des droits d'auteur de Concertience ou toute autre mention de propriété intellectuelle soient reproduites sur chaque copie du support de formation. L'apprenant et le Client n'ont pas le droit, sauf accord préalable de Concertience :

- D'utiliser, copier, modifier, créer une œuvre dérivée et/ ou distribuer le support de formation à l'exception de ce qui est prévu aux présentes Conditions Générales,
- De désassembler, décompiler et/ou traduire le support de formation, sauf dispositions légales contraires et sans possibilité de renonciation contractuelle,
- De sous licencier, louer et/ou prêter le support de formation,
- D'utiliser à d'autres fins que la formation le support associé.

#### 15. Protection des données personnelles

Dans le cadre de la réalisation de ses prestations, Concertience est amenée à collecter des données à caractère personnel. Ces données peuvent éventuellement être partagées avec des sociétés tierces (prestataires, sous-traitants...) pour le strict besoin des prestations.

En outre les personnes concernées disposent sur les données personnelles les concernant d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité, et d'apposition et peuvent à tout moment révoquer les consentements aux traitements. Les personnes concernées seront susceptibles de faire valoir leurs droits directement auprès de Concertience ou de l'éventuel prestataire ou sous-traitant, qui s'engage à y faire droit dans les délais réglementaires et à en informer Concertience, en écrivant à l'adresse suivante : [secretariat@concertience.fr](mailto:secretariat@concertience.fr)

Conformément à l'exigence essentielle de sécurité des données personnelles, Concertience s'engage dans le cadre de l'exécution de ses prestations à prendre toutes mesures techniques et organisationnelles utiles afin de préserver la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées, perdues, détournées, corrompues, divulguées, transmises et/ou communiquées à des personnes non autorisées. Par conséquent, Concertience s'engage à :

- Ne traiter les données personnelles que pour le strict besoin des prestations,
- Conserver les données personnelles pendant le temps nécessaire ou une durée supérieure pour se conformer aux obligations légales, résoudre d'éventuels litiges et faire respecter les engagements contractuels,
- En cas de sous-traitance, Concertience se porte fort du respect par ses sous-traitants de tous ses engagements en matière de sécurité et de protection des données personnelles,

Enfin, dans le cas où les données à caractère personnel seraient amenées à être transférées hors de l'union européenne, il est rappelé que cela ne pourra se faire sans l'accord du Client et/ou de la personne physique concernée.

#### 16. Communication

---

Le Client autorise expressément Concertience à mentionner son nom, son logo et à faire mention à titre de références de la conclusion d'un Contrat et de toute opération découlant de son application dans l'ensemble de leurs documents commerciaux.

#### 17. Loi applicable et juridiction

Les Contrat et tous les rapports entre Concertience et son Client relèvent de la Loi française. Tous litiges qui ne pourraient être réglés à l'amiable dans un délai de soixante (60) jours compté à partir de la date de la première présentation de la lettre recommandée avec accusé de réception, que la partie qui soulève le différend devra avoir adressée à l'autre, seront de la compétence exclusive du tribunal de commerce de Lyon quel que soit le siège du Client, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.