



# Conditions Générales de Vente

Version du 22 Juillet 2022

Les conditions générales de vente et de services sont définies au I de l'article **L. 441 du Code de commerce**.

L'information précontractuelle est organisée par le II de l'article **L. 441 du Code de commerce** qui fait obligation à toute personne exerçant des activités de production, de distribution ou de services d'établir des conditions générales de vente et de service et de les communiquer à tout acheteur qui en fait la demande.

Cette communication s'effectue par tout moyen constituant un support durable.

## PREAMBULE

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent aux prestations de service dispensées par le prestataire « Call to Action » qui est soumis à une obligation de moyens.

## LOI APPLICABLE

Les conditions générales et tous les rapports entre « Call to Action » et ses clients relèvent de la loi française.

Les présentes conditions générales mettent également en application les articles **L6353-1 et suivants du code du travail** sur la formation professionnelle.

Toute convention de formation est soumise aux présentes conditions générales de vente.

## Article 1 : OBJET

Les conditions générales décrites ci-après détaillent les droits et obligations de la société « Call to Action » et de son client dans le cadre de la vente de conseil ou d'une formation.

Toute prestation accomplie par la société « Call to Action » implique donc l'adhésion sans réserve de l'acheteur aux présentes conditions générales de vente.

Ces conditions concernent les achats réalisés par des entreprises.

## Article 2 : CONDITIONS DE VENTE



La commande ne sera considérée comme acceptée qu'après le retour du bon de commande, de la convention de formation ou du contrat signé par le commanditaire et « Call to action ».

### Article 3 : APPROCHE QUALITE

« Call to Action » prend les engagements de qualité suivants :

- Recueillir et identifier les besoins du bénéficiaire en tenant compte de son contexte et environnement
- Clarifier et valider les objectifs du projet ou de la formation
- Établir une proposition en précisant les outils et méthodes pédagogiques utilisés
- S'assurer de l'alignement par des étapes intermédiaires de cadrage et de points de validation avec le client
- Dans le cadre d'une formation, « Call to Action » s'engage à :
  - Faire signer une feuille de présence à chaque participant
  - Lui remettre au besoin un support de formation reprenant les apports principaux de la session
  - Clôturer la session avec une feuille d'évaluation par les participants et la mise en place d'un plan d'action que le participant partagera avec son management
  - Fournir la synthèse des évaluations au client
- Effectuer un bilan de chaque action de conseil ou formation en fin de mission
- En cas de besoin, mettre en place les ajustements identifiés
- Dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue, ajuster et actualiser les contenus et outils des prestations

### Article 4 : MODALITES DE PAIEMENT

- Les factures sont payables à l'ordre de « Call to action » à 30 jours après réception de facture.
- En cas de non-paiement d'une facture venue à échéance, après mise en demeure restée sans



effet dans les 8 jours ouvrables, le prestataire « Call to Action » se réserve le droit de suspendre toute formation en cours et/ou à venir.

- Les frais annexes (déplacement, hébergement, repas) ne sont pas compris dans le prix du stage. Ils sont réglés directement par le client bénéficiaire ou facturés en supplément

#### Article 5 : MODE DE REGLEMENT

Les factures sont payables en euros, comptant, à « Call to Action »

Tout retard de paiement au-delà de 30 jours de la date de facture déclenchera une mise en demeure de paiement par lettre recommandée avec AR.

Si cette Mise en demeure restait sans effet, le recouvrement sera effectué par requête d'injonction de payer du Président du Tribunal de Commerce de Paris, signifiée par huissier, tous frais à la charge du client.

Le règlement des commandes s'effectue :

- par virement bancaire
- ou
- soit par chèque bancaire

Conformément au II de l'article **L. 441-10 du Code de commerce**, et sans qu'un rappel soit nécessaire, 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.

L'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, dont le montant est fixé à 40 euros, est due de plein droit à son créancier par tout professionnel en situation de retard de paiement.

Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, le créancier peut demander une indemnisation complémentaire sur justification.

Ces pénalités sont exigibles de plein droit, dès réception de l'avis informant le client qu'elles ont été portées à son débit.

#### Article 6 : DEDIT ET ABANDON



Toute décision de report, modification, ou dédit d'une action de conseil ou d'une formation, doit être prise et communiquée par écrit au plus tard 30 jours avant les dates de livrable fixées dans la convention ou le bon de commande.

Si tel est le cas, il n'y aura pas de frais d'annulation sauf sur les dépenses engagées sur la construction du projet ou de la formation sur justificatifs.

En cas de dédit ou de modification de date par l'entreprise moins de 30 jours avant le début de l'action mentionnée à l'article 1, l'organisme facturera le montant prévu s'il s'agit d'une annulation de session de formation ou les sommes qu'il aura réellement dépensées ou engagées.

Dans le cas d'un report de date à moins de 7 jours avant la date prévue, la prestation restera due par injonction de payer ou toute autre procédure de son choix.

Dans le cas d'un désistement partiel ou total d'un ou plusieurs stagiaires lors d'une session, la totalité de la prestation restera due.

Tout report par « Call to Action » correspondant à un cas d'impossibilité matérielle ou physique du consultant, donnera lieu immédiatement à une nouvelle proposition de date de livrable, au plus tard dans les six mois.

Ce report décalera la facturation d'autant et ne donnera lieu à aucun dédommagement.

#### Article 7: RECLAMATION :

En cas de réclamation, vous pouvez envoyer votre demande par mail à l'adresse suivante : [e.janicot@calltoaction-conseil.com](mailto:e.janicot@calltoaction-conseil.com)

#### Article 8 FORCE MAJEURE

La responsabilité de Call to Action ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes conditions générales de vente découle d'un cas de force majeure.

À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article **1218 du Code civil**, et rend dès lors le prestataire libre de toute obligation envers son client.

#### Article 8 : DEONTOLOGIE ET CONFIDENTIALITÉ

« Call to Action » s'engage auprès de ses clients, partenaires et toutes autres parties prenantes liées à une action de conseil et/ ou de formation à respecter et faire respecter par ses sous-traitants les règles de déontologie et de confidentialité suivantes :



- Respect des règles déontologiques professionnelles applicables aux personnes en charge de délivrer la formation ou de participer à un projet de conseil
- Respect des règles de confidentialité et de neutralité
- Respect de la protection des données personnelles en application du Règlement Général de Protection des Données Personnelles (RGPD)
- Respect des droits d'auteur et de reproduction des documents pouvant être utilisés et demande d'accord au besoin, que ce soit ceux utilisés par « Call to Action » ou ceux fournis par « Call to Action » au bénéficiaire
- Respect des engagements vis-à-vis des bénéficiaires, des donneurs d'ordre, des fournisseurs et de leur personnel
- Recherche de solutions adaptées pour les personnes en situation de handicap
- Recherche d'une solution à l'amiable en cas de litige avant saisie des tribunaux compétents