



Conditions Générales de Vente et de Service

Version du 11 juillet 2023

Les conditions générales de vente et de services sont définies au sein des dispositions de l'article **L. 441 I. du Code de commerce**. Les conditions générales de vente comprennent notamment les conditions de règlement, ainsi que les éléments de détermination du prix tels que le barème des prix unitaires et les éventuelles réductions de prix.

L'information précontractuelle est régie par l'article **L. 441 II. 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.

Enfin, l'article **L. 441 III. du Code de commerce** précise que dès lors que les conditions générales de vente sont établies, elles constituent le socle unique de la négociation commerciale.

Dans le cadre de cette négociation, les parties peuvent convenir de conditions particulières de vente qui ne sont pas soumises à l'obligation de communication prescrite au II.

Lorsque le prix d'un service ne peut être déterminé a priori ou indiqué avec exactitude, le prestataire de services est tenu de communiquer au destinataire qui en fait la demande la méthode de calcul du prix permettant de vérifier ce dernier, ou un devis suffisamment détaillé.



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, y compris dans le cadre de convention de formation en application des articles **L 6353-1 et suivants du code du travail**.

LOI APPLICABLE

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

DÉFINITIONS

Les termes débutant par une majuscule au sein du Contrat, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après.

Détail de l'offre : désigne le document dans lequel le Prestataire détaille les services et prestations inclus dans l'Offre de prix ;

Donnée : désigne les informations, publications et, de manière générale, les données de la base de données Client, pouvant être consultées uniquement par les Utilisateurs et les salariés du Prestataire dans le cadre de leur mission de support aux Utilisateurs ;

Internet : désigne l'ensemble de réseaux interconnectés, lesquels sont localisés dans toutes les régions du monde ;

Mise en demeure : Le débiteur est mis en demeure de payer soit par une sommation ou un acte portant interpellation suffisante, soit, si le contrat le prévoit, par la seule exigibilité de l'obligation (article 1344 du Code civil) ;

Offre de prix : désigne les documents transmis (devis, offre de prix ou bon de commande) présentant l'offre de services et ses contreparties financières proposée pour répondre au projet du Client ;

Utilisateur : désigne la personne placée sous la responsabilité du Client (préposé, salarié, représentant, prestataire externe, etc.



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 et de service. Ces conditions concernent les achats réalisés par des entreprises.

Article 2 : EFFET, DURÉE ET RECONDUCTION

Le présent Contrat prendra effet à compter de la validation par le Client de l'Offre de prix. La durée d'engagement contractuel est stipulée dans l'Offre de prix ou dans le Détail de l'offre. En cas de non indication de cette durée dans les documents Offre de prix ou Détail de l'offre, la durée d'engagement sera la durée nécessaire au bon accomplissement de la prestation

Article 3 : 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 4 : DÉLAI D'EXÉCUTION DE LA PRESTATION

« Call to Action » s'engage dans les conditions et limites des clauses générales à effectuer les travaux définis dans l'Offre de prix adressée au Client. Toutefois, ces délais sont indicatifs. Leur non observation ne peut entraîner un refus du paiement de la facture, sauf stipulation contraire dans le document accompagnant le devis.

En toute hypothèse, « Call to Action » ne pourra être tenu pour responsable d'un retard ayant pour origine des causes échappant à son contrôle ou dans le cas où les informations devant être fournies par le Client seraient remises en retard, incomplètes ou non conformes.



Article 5 : DÉFINITION DE LA PRESTATION ET APPROCHE QUALITÉ

« 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 6 : OFFRE DE PRIX

L'obligation de service de « Call to Action » est subordonnée au paiement du prix correspondant à la formule choisie ou aux conditions exposées dans l'Offre de prix.



Article 7 : MODE DE REGLEMENT

Les factures sont payables en euros, comptant, à « Call to Action », dans les 30 jours suivant la réception de la facture.

Le règlement des commandes s'effectue par :

- virement bancaire
- 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.

Article 8 : DÉFAUT DE PAIEMENT

Tout retard de paiement au-delà d'un délai de 30 jours à compter de la réception de la facture de « Call To Action » déclenchera une Mise en demeure de paiement par lettre recommandée avec AR.

Si cette Mise en demeure restait sans effet, le recouvrement pourra être effectué notamment par requête d'injonction de payer du Président du Tribunal de Commerce de Paris, signifiée par huissier, dont les éventuels frais d'huissier et d'avocat seront à la charge du client.

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 9 : RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

« Call To Action » demeure propriétaire des contenus livrés, jusqu'à complet paiement de leur prix, en principal et accessoires, conformément aux articles 2367 à 2372 du Code Civil et à l'article L624-16 du Code de Commerce, même en cas d'octroi de délai de paiement.

Article 10 : 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, le Prestataire « Call o Action » 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 15 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 11 : 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 et de service découle d'un cas de force majeure.



À ce titre, la force majeure s'entend de tout évènement 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 12 : 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 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

Article 13 : OBLIGATIONS DU CLIENT

- Informations :

Le Client déclare que les informations nominatives et d'identification qu'il a fournies lors de son enregistrement sont sincères et véritables et qu'il agit pour son propre compte ou dûment mandaté.

- Respect de la réglementation :

En tant que Client, il est seul responsable du respect des dispositions légales et réglementaires, notamment en matière de droit de la consommation, traitement informatique des données et de protection des libertés individuelles et aux bonnes



mœurs, afférentes à son activité et de toutes les opérations en découlant. Le non-respect de la réglementation en vigueur par le Client, comme des conséquences préjudiciables qui pourraient en résulter pour ses Clients ou visiteurs, ne saurait engager la responsabilité de « Call To Action ».

Article 14 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le Client pourra utiliser l'ensemble des informations et enseignements issus de la prestation de « Call to Action ».

Le client déclare et garantit qu'il est seul responsable des contenus, y compris ceux issus de prestataires tiers, qui nécessitent la conclusion de cession de droits de propriété intellectuelle dont il assurera notamment les obligations de paiement.

Article 15 : TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

- **Conformité au RGPD**

Pour tout traitement de données personnelles effectué en relation avec le présent contrat, les parties se conformeront au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données), ainsi qu'à toutes les règles complémentaires applicables aux données personnelles en France (ci-après « **RGPD** »).

Chaque partie déclare et garantit à l'autre partie qu'elle se conformera strictement au RGPD pour tout traitement de données personnelles effectué en rapport avec ce contrat.

Nonobstant toute clause contraire, les parties n'encourront aucune responsabilité contractuelle au titre du présent contrat, dans la mesure où le respect du RGPD les empêcherait d'exécuter l'une de leurs obligations au titre de ce contrat.

- **Données personnelles du prestataire**

Si le client effectue un traitement de données personnelles de « Call To Action », ou permet à un tiers de le faire, il devra en informer « Call To Action » et se conformer au



RGPD, et le cas échéant donner instruction au tiers d'en faire de même et garantir qu'il s'y conformera.

- **Données personnelles du client**

Le prestataire traite des données personnelles du client, comme détaillé dans la politique de traitement de données personnelles publiée sur le site Internet de « Call To Action ».

Si « Call To Action » effectue d'autres traitements de données personnelles du client, ou permet à un tiers de le faire, il devra en informer le client et se conformer au RGPD, et le cas échéant donner instruction au tiers d'en faire de même et garantir qu'il s'y conformera.

- **Données personnelles de tiers**

Si la prestation de services induit le traitement de données personnelles de tiers, ces données personnelles devront rester confidentielles. En conséquence, conformément à l'article 14, paragraphe 5, (d), du RGPD, les parties ne seront pas tenues de fournir à la personne concernée les informations listées à l'article 14.

Article 16 : PRIMAUTÉ – MODIFICATION – INDIVISIBILITÉ

Les présentes conditions générales de vente et de service prévalent sur toutes autres conditions générales du Client qui ne pourront être opposées à « Call to Action »..

Les clauses des présentes sont autonomes et la nullité ou l'inapplicabilité de l'une quelconque d'entre elles n'emportera pas nullité des autres stipulations qui conserveront toute leur force et leur portée.

Article 17 : COMPÉTENCE

Seront seuls compétents en cas de litige de toute nature ou de contestation relative à l'interprétation ou l'exécution de la prestation, le tribunal de Paris. Cette clause s'applique même en cas de référé, de demande incidente ou de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie et quels que soient le mode et les modalités de paiement sans que les clauses attributives de juridiction pouvant exister sur les documents des Clients puissent mettre obstacle à l'application de la présente clause.