

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Allier Qualité Santé, n° SIREN : 818 763 609, (ci-après « **AQS** ») a pour vocation l'amélioration continue de la qualité via le développement des compétences des professionnels en apportant méthodes, culture positive et compétences spécifiques notamment par le biais d'accompagnement et de formation (les « **Services** »).

AQS a une offre reconnue de Services et bénéficie dans son domaine d'une compétence et d'une expérience particulières, acquises à l'occasion de nombreuses missions et projets.

Les présentes conditions générales de vente (les « **CGV** ») ont pour objet de fixer les conditions générales de vente des Services entre AQS et le client (le « **Client** »).

AQS se réserve la faculté de modifier ses CGV à tout moment.

Les conditions générales de vente applicables sont celles en vigueur à la date de la commande passée par le Client.

Merci de lire ces CGV attentivement avant de contracter avec AQS.

### **ARTICLE 1 – DOCUMENTS CONTRACTUELS**

Les documents contractuels sont composés du présent document constituant les CGV ainsi que le bon de commande, le devis et la facture qui constituent les conditions particulières.

Les annexes numérotées et signées d'un document contractuel sont considérées comme faisant intégralement partie dudit document.

Dans les cas nécessaires, une convention de formation professionnelle sera conclue avec le Client.

AQS s'engage à remettre au Client un devis précis listant les Services souhaités. Le devis est établi pour une durée limitée. Le devis comprend un décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation nécessaire.

Toute commande ne sera prise en considération qu'après acceptation du devis par le Client. L'acceptation du devis par le Client vaut conclusion définitive de la commande.

Le Client déclare avoir pris connaissance et accepté les présentes CGV avant de passer commande. Les CGV applicables sont les seules présentes à l'arrière du devis.

Le fait que AQS ne se prévale pas à un moment donné de l'une des quelconques dispositions des CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconques desdites conditions.

En cas de nullité d'une des clauses des documents contractuels, AQS et le Client remplaceront, d'un commun accord, la clause nulle par une clause visant à un effet économique équivalent à la clause d'origine.

Le Client est réputé avoir accepté sans réserve l'intégralité des dispositions des présentes conditions générales.

### **ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES SERVICES**

Les Services proposés par AQS peuvent être réalisés sur site ou hors site.

Les Services comprennent, notamment mais sans être exhaustif :

- Conseil – Accompagnement :
  - o Sur site : pour cerner les besoins du Client et l'accompagner
  - o Hors site : pour la rédaction des documents
- Formation :
  - o Sur site : auprès d'un ou plusieurs professionnels (15 maximum) – en journée ou ½ journée
- Formation-Action : présence régulière sur site auprès des professionnels pour construire une démarche personnalisée et pérenne conciliant acquisition de compétences et production de documents, outils... d'où :
  - o une économie de temps et de moyens par rapport aux formations traditionnelles ;
  - o des acquisitions de connaissance et de capacités directement ancrées sur les pratiques professionnelles en développant des compétences collectives.

Les modalités d'exécution des Services seront précisées lors de l'envoi du devis.

Les documents contractuels préciseront :

- l'objectif général du Service proposé,
- le calendrier prévisionnel,
- la matériel nécessaire (salle adéquate, matériel informatique, vidéo projecteur, tableau...).

Par ailleurs, le support de formation sera transmis par AQS par voie dématérialisée au Client après l'exécution du Service.

Dans le cadre des Services faisant l'objet d'une convention de formation professionnel, AQS transmettra au Client les attestations de fin de formation nécessaires.

Le Client peut, préalablement à sa commande, prendre connaissance des caractéristiques essentielles des Services

qu'il désire commander en consultant les informations précontractuelles qui lui ont été communiquées par AQS avant toute commande

### **ARTICLE 3 - PRIX**

Les prix et tarifs mentionnés dans les documents contractuels s'entendent hors taxes, sauf indication contraire.

Le prix définitif à payer correspond à celui indiqué dans la facture de AQS.

Le paiement est du par le Client à réception de la facture, - ou selon l'échéancier convenu, le cas échéant – par virement bancaire ou chèque.

En cas de retard de paiement, toute somme due sera majorée à trois fois le taux légal en vigueur.

En sus des indemnités de retard, toute somme, non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros due au titre des frais de recouvrement.

Par ailleurs, en cas de retard de paiement, AQS se réserve le droit de refuser toute nouvelle commande et de suspendre l'exécution de ses propres obligations et ce, jusqu'à apurement du compte, sans engager sa responsabilité et sans que le Client ne puisse prétendre bénéficier d'un avoir ou d'un éventuel remboursement.

### **ARTICLE 4 – OBLIGATION DU CLIENT**

Le Client s'engage à communiquer à AQS les instructions précises et nécessaires à la bonne exécution/réalisation des Services (nombre de participants, objet précis de la formation, attentes spécifiques, etc), sous peine d'engager sa responsabilité.

Il appartient également au Client de mettre à disposition et de communiquer à AQS l'ensemble des informations ou documents de nature économique, juridique, organisationnelle, financière, passés ou prévisionnels, qu'il jugera bon pour l'exécution des Services.

Le Client supporte vis-à-vis de AQS toutes les conséquences d'une fausse déclaration ou d'une absence de déclaration sur les caractéristiques voulues des Services.

Eu égard à la nature des Services, le Client ne peut refuser tout ou partie des Services même s'il les considérerait mal exécutés.

Le Client s'engage à n'utiliser les Services que pour ses besoins internes de formation et ne peut en aucun cas transférer les Services à d'autres parties/personnes.

Le Client ne peut en faire un usage commercial en les revendant.

Outre les obligations susvisées, le Client s'engage également à payer le prix convenu dans les délais fixés.

### **ARTICLE 5 – OBLIGATION DE AQS**

AQS est responsable de l'élaboration et de la mise à jour des Services, et de leur communication au Client.

En tant que professionnel, AQS est tenu à une obligation générale d'informer, d'alerter, de conseiller et de recommander le Client pour tout ce qui a trait aux Services.

Les Services proposées par AQS sont conformes à leur description au catalogue ou à leur documentation commerciale.

AQS s'engage à fournir un Service conforme aux prescriptions légales en vigueur et aux prescriptions contractuelles.

AQS s'engage à exécuter le Service à la date inscrite au sein des documents contractuels.

AQS s'interdit de divulguer les informations relatives à son Client ou à ses biens auxquelles il a pu avoir accès dans l'exécution de son Service.

### **ARTICLE 6 – ANNULATION/MODIFICATION DE COMMANDE**

Les commandes étant définitives et irrévocables, toute demande de modification du Service commandé par le Client doit être soumise à l'acceptation de AQS.

### **ARTICLE 7 - RELATIONS ENTRE LES PARTIES**

AQS et le Client sont des parties indépendantes, chacune agissant en son nom et pour son propre compte, sous réserves des strictes prérogatives confiées à AQS au titre des CGV.

### **ARTICLE 8 – RESPONSABILITE ET FORCE MAJEURE**

AQS ne peut être tenue pour responsable de l'exactitude ou de l'inexactitude des informations et contenus éventuellement fournis par les Utilisateurs.

Le Client s'engage à ne pas transférer les Services à d'autre partie.

Dans l'esprit de partenariat qui les anime, AQS et le Client s'engagent à collaborer loyalement et à échanger toutes les informations nécessaires à la bonne exécution des Services.

En cas d'annulation de commande par Client du Service en dehors d'un cas de force majeure, AQS se réserve la faculté de conserver ou de réclamer une somme d'un montant égal au préjudice subi par l'annulation du contrat.

Aucun des contractants n'est responsable de son retard ou de sa défaillance dans l'exécution de ses obligations s'ils sont dus à un cas de force majeure.

Sont réputés événements de force majeure ceux qui sont imprévisibles et insurmontables rendant impossible de façon absolue, l'exécution des Services dans les conditions prévues, au sens de la jurisprudence de la Cour de cassation.

La partie invoquant la force majeure devra en informer l'autre, par télécopie ou tout autre moyen suivi d'une confirmation écrite par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les délais les plus brefs ; les parties devront alors se rencontrer pour envisager les conséquences de la situation et s'efforcer de parvenir à une solution acceptable pour permettre l'accomplissement des Services.

#### **ARTICLE 9 – RESOLUTION DU CONTRAT ET CLAUSE RESOLUTOIRE**

En cas de manquement par le Client du Service à l'une quelconque de ses obligations et quinze jours (15) après mise en demeure d'avoir à exécuter cette obligation dans un délai raisonnable, AQS peut demander la résolution du contrat sans préjudice de dommages et intérêts.

La résolution du contrat sera prononcée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception et sera acquise de plein droit sans formalité judiciaire.

#### **ARTICLE 10 - DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE**

L'ensemble des éléments des Services fournis par AQS sont protégés par la législation française sur le droit d'auteur, droit à l'image et/ou droit des marques.

Le Client ne peut en aucun cas utiliser, distribuer, copier, reproduire, modifier, dénaturer ou transmettre les documents de AQS sans l'autorisation écrite préalable de AQS.

Aucun droit ou licence ne saurait être attribué sur l'un quelconque de ces éléments sans l'autorisation écrite expresse de AQS. AQS se réserve le droit de poursuivre toute action en contrefaçon de ses droits de propriété intellectuelle.

Il est aussi interdit à AQS d'utiliser tout contenus, dispositifs ou moyens créés par le Client sans son accord exprès.

#### **ARTICLE 11 - DONNEES**

AQS s'engage à protéger les données à caractère personnel communiquées par les Clients.

Les fichiers comportant des données à caractère personnel sont conservés sur des serveurs situés sur le territoire européen et conformes aux prescriptions du règlement général sur la protection des données (RGPD).

AQS ne communique pas et ne fait pas commerce des données personnelles des Utilisateurs.

Les données personnelles récoltées par AQS ont pour objet de personnaliser les Services fournis aux Clients.

Les différentes données à caractère personnel ne seront pas conservées plus longtemps que nécessaire aux fins pour lesquelles elles ont été récoltées, y compris au regard du respect des obligations légales ou fiscales.

Conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, telle que modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004 dite "Informatique et Libertés", et au règlement général sur la protection des données (RGPD), sous réserve de justifier de son identité, tout Client, quelle que soit sa nationalité, dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression de ses données à caractère personnel.

Chaque Client est également en droit de solliciter une limitation du traitement de ses données et dispose, par ailleurs, d'un droit à la portabilité des données ainsi que d'un droit d'opposition au traitement des données à caractère personnel le concernant en contactant par email l'adresse suivante : [lydie.margot@yahoo.fr](mailto:lydie.margot@yahoo.fr)

En tout état de cause, tout Client a le droit de faire toute réclamation auprès de la CNIL.

#### **ARTICLE 12 - DROIT APPLICABLE - LITIGE**

Les présentes CGV et les devis et prestations auxquelles elles se rattachent sont régies par le droit français.

Avant toute action contentieuse, AQS et le Client chercheront, de bonne foi, à régler à l'amiable leurs différends relatifs à la validité, l'exécution et à l'interprétation du contrat.

AQS et le Client devront se réunir afin de confronter leurs points de vue et effectuer toutes contestations utiles pour leur permettre de trouver une solution au conflit qui les oppose.

A défaut d'accord amiable, **TOUS LITIGES Y AFFÉRENT RELEVANT DE LA COMPÉTENCE EXCLUSIVE DE LA COUR D'APPEL DE RIOM.**