



Conditions Générales de Services aux professionnels

En vigueur au 10/05/2021

Préambule

Les conditions générales de Services ci-après déterminent les droits et obligations de l'EIRL PAULINE ARMINJON CONSEIL (ci-après le Prestataire) – exerçant son activité sous l'enseigne APQUALEA (marque déposée), immatriculée auprès de l'INSEE sous le numéro SIREN 890441892, SIRET 89044189200019, Code APE 7490B, Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 52440919244 auprès du Préfet de région de Pays-De-La-Loire – et de son client professionnel agissant pour les besoins de son exploitation, et ce dans le cadre de la vente de ses prestations de services, dès lors qu'elles sont vendues en direct (hors sous-traitance).

Toute prestation accomplie par le Prestataire hors relation de sous-traitance (régies par un contrat spécifique) implique donc l'adhésion sans réserve du Client aux présentes conditions générales de Services.

1. Objet des conditions générales

Le Prestataire propose à tous professionnels intéressés agissant dans le cadre de leur activité toutes prestations d'accompagnement des démarches qualité, environnement et sécurité des aliments, et notamment toutes missions de conseil, d'audit, de formations inter-entreprises et intra-entreprises, toutes mission d'ingénierie, de support technique (externalisation), abonnement de veille réglementaire...

Les présentes conditions générales de Services visent à définir les conditions régissant les relations contractuelles entre l'entreprise sollicitant une prestation du Prestataire (ci-après le Client) et ce dernier, selon le détail et les prix définis au devis accepté par le Client.

Les présentes conditions générales expriment l'intégralité des obligations des parties. Elles constituent le socle unique de la relation commerciale entre les parties, et, en ce sens, le Client est réputé les accepter sans réserve.

Les présentes conditions générales de Services prévalent sur tout autre document, et notamment sur toutes conditions générales d'achat. Elles s'appliquent, sans restriction ni réserve, à tous les services rendus par le Prestataire auprès des Clients de même catégorie. Elles sont les seules applicables entre le Client et le Prestataire et remplacent toutes autres conditions, sauf dérogation préalable, expresse et écrite.



Le client déclare avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions Générales de Service préalablement à toute commande, acceptation matérialisée par les paraphe au bas de chaque page de ces présentes CGS et en cochant la case « je déclare avoir lu et accepté sans réserve les présentes CGS » sur la dernière page des présentes CGS, accompagnée d'une signature et du cachet du Client.

Le Prestataire et le Client conviennent que les présentes conditions générales régissent exclusivement leur relation. Le Prestataire se réserve le droit de modifier ponctuellement ses conditions générales, qui seront opposables à compter de leur mise en ligne mais ne pourront s'appliquer aux commandes passées antérieurement.

Les présentes conditions générales de Services sont communiquées à toute personne qui en fait la demande, afin de lui permettre de passer commande.

Le Prestataire se réserve le droit de déroger à certaines clauses des présentes, en fonction des négociations menées avec le Client, par l'établissement de conditions particulières.

Le Prestataire peut, en outre, établir des conditions générales catégorielles, dérogatoires aux présentes conditions générales, en fonction du type de Client considéré, selon des critères qui resteront objectifs. Les Clients répondant à ces critères se verront alors appliquer ces conditions générales catégorielles.

Les présentes conditions ne concernent que les prestations effectuées en France pour des Clients situés sur le territoire français. Pour toute prestation ayant vocation à être effectuée hors de France, ou pour un Client situé hors de France, il convient de le signaler pour obtenir un devis et des conditions spécifiques.

Sauf modification, les présentes conditions générales sont applicables sans limitation de durée, à compter de leur établissement.

2. Commande, proposition commerciale et détermination des besoins du Client, ensemble contractuel

Proposition commerciale

Le retour, scanné ou par courrier, du devis finalisé présenté par le Prestataire emporte commande et acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes Conditions Générales.

Toute commande vaut acceptation des prix et descriptions des prestations proposées au sein de la proposition commerciale et fonde les relations contractuelles entre le Client et le Prestataire.

Le compte-rendu des besoins Client fait l'objet d'une détermination en collaboration avec le Prestataire et permettra d'établir le devis final. Toute validation de ce devis entraînera une impossibilité pour le Client de contester cette liste de besoins.

Nature et contenu des échanges précontractuels, établissement du devis

Pour rappel, les besoins du Client sont recueillis par différents canaux :

1. Via le formulaire du site Internet <https://www.apqualea.fr> : nom, prénom, téléphone, mail, objet et message
2. Via l'adresse électronique de contact commercial : pauline.arminjon@apqualea.fr
3. Par téléphone au numéro de contact commercial : 06.60.15.58.03
4. Par échanges d'emails le cas échéant

La procédure d'analyse des besoins du Client est ainsi formalisée :

1. Le Prestataire contacte par tous moyens le Client ayant fait une demande via le site Internet ou par courriel afin de préciser ses besoins et attentes (nature de la prestation, thématique(s), période de réalisation souhaitées notamment)
2. Ces besoins et attentes du Client sont enregistrés dans le formulaire de demande de devis.
3. Dans le cas des missions à distance, les conditions techniques requises sont définies avec le Client dans le formulaire de demande de devis.

Restitution des besoins des Clients, préconisation et contractualisation :

1. Le formulaire de demande de devis complété avec, d'une part, les besoins et attentes précisés en collaboration avec le Client et, d'autre part, les préconisations d'intervention du Prestataire, notamment en termes de contenu, thématique(s), durée, période, livrables..., est envoyé par courriel ou par courrier au Client, selon sa préférence.

Attention, l'inscription à une formation implique que le participant ait le niveau de connaissances requis pour suivre ladite formation, les éventuels prérequis des formations étant indiqués dans les préconisations du formulaire de demande de devis et sur le programme de formation détaillé.

2. Une fois le formulaire de demande de devis validé par le Client (par signature), un devis détaillé établi conformément à cette demande sera envoyé par courriel ou courrier au Client, selon sa préférence. La durée de validité du devis est de 3 mois, sauf demande particulière du Client. Le devis pourra, s'il n'est pas expressément accepté dans ce délai, faire l'objet de modifications de la part du Prestataire.
3. Les tarifs sont libellés en euros, calculés hors taxes et majorés du taux de TVA en vigueur à la date de facturation.
4. Les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration sont à la charge du Client et sont facturés en sus, comme indiqué sur le devis le cas échéant. Les Clients dont le site à visiter est situé dans l'une des 24 communes de Nantes Métropole sont exonérés de ces frais.

5. La validation définitive du devis par apposition par le Client d'une mention manuscrite « Bon pour accord », de sa signature et de son cachet avant envoi au Prestataire par courriel (pauline.arminjon@apqualea.fr) ou par courrier, à l'adresse suivante : EIRL PAULINE ARMINJON CONSEIL – 7 rue des Grandes Noëllles 44700 ORVAULT forme le contrat de prestation de services.

Ensemble contractuel

L'ensemble contractuel complet fera l'objet d'une confirmation par e-mail au plus tard au moment du début d'exécution des prestations, à l'adresse indiquée par le Client au sein du formulaire de demande de devis.

Il comprendra :

- La copie du compte-rendu des besoins Client ;
- Le détail des préconisations faites par le Prestataire pour répondre à ces besoins ;
- La copie du devis valant bon de commande signé par le Client ;
- Les présentes Conditions Générales signées par le Client ;
- Le cas échéant, les Conditions particulières convenues avec Le Client dérogeant aux présentes Conditions Générales ;
- Le cas échéant, les autres Conditions Particulières de Service souscrites par le Client auprès du Prestataire relatives à des prestations de Services particulières n'entrant pas dans le champ d'application des présentes.

Modification de la mission

L'ensemble contractuel complet, une fois validé, est définitif et ne peut par principe être modifié.

Toute demande de modification de la commande du Client devra en principe faire l'objet d'une acceptation écrite du Prestataire, qui ne sera dès lors pas tenu des délais initialement convenus.

Par dérogation à ce qui précède, une mission pourra être reportée sans frais à la demande du Client ou du Prestataire jusqu'à 21 jours calendaires avant sa date de démarrage initiale. Ce report peut être au maximum de 6 mois par rapport à la date de démarrage initiale. Au-delà, la mission est annulée et un nouveau devis sera établi.

Dans le cas des formations, un stagiaire peut être remplacé, sans frais, par un autre, jusqu'au démarrage de la formation, s'il dispose des mêmes prérequis pour le suivi de la formation. Ce remplacement doit être confirmé par écrit par le Client en mentionnant le nom du nouveau participant.

Aucune attestation ne pourra être délivrée pour un stagiaire n'ayant pas suivi l'intégralité de la formation.

Refus de commande

Toute commande adressée au Prestataire sans avoir procédé au paiement intégral de la (des) commande(s) précédente(s), pourra être refusée par le Prestataire, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

Annulation de commande

La mission peut être annulée par le Client sans frais jusqu'à 21 jours calendaires avant son démarrage. Pour une annulation entre 21 et 7 jours calendaires avant le début de la mission, une facturation égale à 50% du montant du devis sera effectuée, assortie des frais de déplacement déjà engagés et non remboursables (billets de train ou d'avion par exemple).

Pour une annulation à moins de 7 jours calendaires du début de la mission ou en cours de mission, la facturation du montant total du devis sera effectuée, ainsi que celle des frais de déplacement déjà engagés et non remboursables (billets de train ou d'avion par exemple), sauf cas de force majeure.

Toute annulation doit être notifiée par courriel ou courrier par le Client.

La mission pourra également être annulée par le Prestataire, par notification au Client par courriel ou courrier, jusqu'à 21 jours calendaires avant son démarrage, sans indemnisation du Client. Une fois la mission confirmée, au plus tard 21 jours calendaires avant son démarrage prévu, le Prestataire s'engage à la réaliser, sauf cas de force majeure.

Il est expressément précisé que si les conditions d'hygiène ou de sécurité sur le site du Client sont insatisfaisantes pour la réalisation de la mission, le Prestataire se réserve le droit de ne pas effectuer la mission et, soit de l'annuler, soit de la reporter en accord avec le Client. En cas d'annulation ou de report, les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration déjà engagés et non remboursables seront facturés au Client.

Travaux additionnels

En cas de dépassement du délai d'exécution des missions confiées pour une cause non imputable au Prestataire ou en cas de modification des prestations à l'initiative du Client, le prix convenu fera l'objet de modifications qui, sauf urgence, feront l'objet d'un avenant.

En cas de refus du Client de signer ces éventuels avenants, le Prestataire ne pourra se voir reprocher d'effectuer strictement les missions confiées, nonobstant le désir du Client de les voir modifiées. Ce dernier restera débiteur des sommes convenues et acceptées par lui pour l'exécution de ces travaux.

Tous éventuels travaux préparatoires produits par le Prestataire à la demande du Client et auxquels il n'est pas donné suite par ce dernier dans le mois de leur présentation pourront être facturés.

3. Information sur les prestations – réalisation des prestations

Les prestations régies par les présentes Conditions Générales sont celles qui figurent sur le site internet du Prestataire.

Les prestations sont décrites et présentées au sein de la proposition commerciale avec la plus grande exactitude possible. Néanmoins, l'usage de termes techniques et anglicismes apparaît parfois nécessaire.

Dans la mesure du possible, un glossaire des termes techniques sera joint au devis. Si des erreurs ou omissions ont pu se produire quant à la présentation des prestations rendues par le Prestataire, la responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée.

Personnel du prestataire, sous-traitant

En vertu de l'autorité hiérarchique et disciplinaire qu'il exerce à titre exclusif sur son personnel, celui-ci restera placé sous le contrôle effectif du Prestataire durant la complète exécution des prestations.

En cas d'intervention dans les locaux du Client, le Prestataire s'engage à respecter les obligations en matière d'hygiène et de sécurité dont le Client lui communiquera la teneur, sous réserve que les exigences envers le personnel du Prestataire n'excèdent pas celle du Client envers son propre personnel.

Le prestataire garantit la régularité de la situation de son personnel au regard des articles L. 1221-10 et suivants et L. 3246-1 et suivants du code du travail. Le Prestataire certifie, en outre, être en conformité avec les dispositions des articles L. 8221-1 et L. 8221-2 du code du travail, relatifs à la lutte contre le travail dissimulé, ainsi qu'avec les dispositions du Livre III, Titre IV du code du travail.

Il est expressément convenu que le Prestataire pourra faire appel, pour traiter les missions qui lui sont confiées, à tout indépendant ou prestataire sous-traitant qu'il aura sélectionné. Ces prestataires externes seront, dans le cadre des présentes, considérés comme faisant partie intégrante du personnel du Prestataire.

Pendant la durée des prestations et pendant une période d'un an après son achèvement, le Client s'engage à ne pas solliciter ou tenter de débaucher (ou aider quelconque autre personne à solliciter ou tenter de débaucher) un quelconque collaborateur (faisant partie du personnel ou intervenant externe) du Prestataire avec lequel il aura eu des contacts dans le cadre de l'exécution des prestations. En cas de violation, le Client sera redevable envers le Prestataire, à titre de clause pénale, d'une indemnité égale à un an du dernier salaire brut de la personne ainsi débauchée ou – en cas d'intervenant extérieur – d'une somme de 25.000€ (vingt-cinq mille euros).

Préparation de la mission

Une fois le devis validé par le Client, le Prestataire prendra contact avec lui pour planifier précisément les dates et horaires d'intervention le cas échéant et compléter le formulaire de prise de contact avec les éléments nécessaires à la mission lorsqu'elle est réalisée sur le site du Client (contraintes d'accès au site, EPI nécessaires...).

Certaines missions nécessitent l'envoi préalable de documents de la part du Client au Prestataire. Ces documents seront sollicités par courriel en même temps que la confirmation des éléments ci-dessus. Ils sont étudiés en toute confidentialité et sont conservés le temps de la mission. Ils peuvent être restitués au Client à l'issue de la mission sur sa demande. A défaut, ils seront détruits.

Début et modalités de la mission

Pour les abonnements au bulletin de veille mensuel, la prestation est confirmée au Client par courriel à réception du règlement de la facture et débute avec l'envoi du bulletin de veille du mois suivant le paiement de la facture.

Dans les autres cas, la mission est confirmée au Client par courriel au plus tard 21 jours calendaires avant son démarrage.

Dans le cas des audits, le plan d'audit est envoyé par courriel au plus tard 15 jours calendaires avant le démarrage de la mission.

Dans le cas des formations, une convention de formation professionnelle continue établie selon les textes en vigueur accompagnée du programme détaillé et des horaires seront envoyés par courriel au moment de la confirmation de la mission. Pour les formations inter-entreprise, ces documents sont complétés de l'adresse du lieu de formation avec un plan d'accès, d'une convocation nominative pour chaque stagiaire, du Règlement intérieur et des règles applicables sur le site d'accueil. Pour les formations intra-entreprises, la convocation des stagiaires est à la charge du Client. Un exemplaire de la convention est à retourner à l'EIRL PAULINE ARMINJON CONSEIL, complété, signé et revêtu du cachet du Client, avant le démarrage de la formation, par courriel ou par courrier.

Dans le cas des missions à distance, la procédure et le lien de connexion vers la plateforme en ligne sont envoyés par courriel au moment de la confirmation de la mission.

4. Prix

Calcul

Les devis émis par le Prestataire détaillent le prix proposé pour l'ensemble des besoins déterminés en accord avec le Client.

Les prix finalement facturés au Client sont – sous réserve de modifications légales – exprimés en Euros toutes taxes comprises (TTC). Ces prix incorporent donc la TVA au taux en vigueur.

Toute modification du taux de TVA sera répercutée immédiatement sur les prix facturés, nonobstant l'existence de devis antérieurs laissant apparaître un taux de TVA différent.

Sauf convention contraire, le prix des prestations est établi en fonction du nombre et de l'expérience du personnel requis, du niveau de compétence et de responsabilité nécessaire. Les taux horaires sont révisés périodiquement.

Seront également facturés, s'il y a lieu, les frais de déplacement, de subsistance et d'hébergement engagés pour l'exécution des prestations.

La TVA au taux en vigueur s'ajoute, le cas échéant, aux honoraires et débours.

Les retards ou autres problèmes imprévus, dont le Prestataire n'a pas la maîtrise et qui échappent à son contrôle, peuvent entraîner des honoraires supplémentaires susceptibles de faire l'objet d'une facturation complémentaire. Le prestataire s'engage à informer le Client de ces retards et/ou problèmes dès qu'ils surviendront afin de pouvoir en évaluer les conséquences avec lui.

Des factures seront émises correspondant aux prestations fournies et aux débours engagés au fur et à mesure de leur réalisation, selon les modalités prévues au sein du devis accepté par le Client.

Le Client peut, à sa demande, obtenir l'envoi d'une facture libellée à une adresse de facturation et non à l'adresse de prestation, en validant l'option prévue à cet effet sur le bon de commande.

Le règlement des factures est exigible au plus tard le 30ème jour suivant sa date d'émission. Le Prestataire n'accordera aucun escompte.

Acompte

Toute commande, telle que définie ci-dessus, pourra donner lieu au versement d'un acompte dont le montant sera dès lors précisé sur le devis. Hors cas de force majeure, l'annulation de la commande par le Client ne pourra donner lieu au remboursement de cet acompte.

Réduction de prix

Le Client bénéficie de remises et ristournes selon les modalités déterminées d'un commun accord entre les parties, lors de la négociation commerciale, en fonction de la nature et du volume des services rendus.

5. Modalités et délais de paiement

Règlement

Le règlement de la commande se fait par

- chèque bancaire
- virement

Le Prestataire se réserve notamment le droit de suspendre ou refuser d'effectuer une prestation de service émanant d'un Client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours.

Paiement à terme

Le prix est payable selon les modalités prévues au devis. Le délai de paiement sera mentionné sur la facture adressée au Client.

Tout paiement doit se faire dans le délai maximum de 30 jours à date de livraison (sous déduction du versement d'un éventuel acompte).

En cas de possibilité de paiements échelonnés, précisée sur le devis, les factures périodiques devront être payées dans un délai de 30 jours maximum après leur émission.

Toute facture doit être payée à son échéance même en cas de litige sur son libellé ou son contenu qui feront, le cas échéant, l'objet de régularisations ultérieures.

Toutes déductions et/ou compensations sont expressément exclues, sauf accord écrit et préalable du Prestataire.

Pénalités de retard et recouvrement

Conformément à la loi, tout retard de paiement obligera le Prestataire à facturer des pénalités de retard. Le taux des pénalités de retard est établi sur la base du taux de refinancement de la BCE majoré de 10 points ; par ailleurs, le débiteur en retard sera tenu de régler au Prestataire une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 Euros ; au surplus, le Prestataire sera fondé à suspendre l'exécution des prestations jusqu'à règlement complet de la facture impayée sans que cette inexécution puisse être considérée comme lui étant imputable.

Tout paiement non parvenu dans un délai de 60 jours suivant l'envoi de la facture donnera lieu à une procédure de mise en recouvrement.

Le défaut de paiement d'une facture à l'échéance entraîne, en outre, de convention expresse, la possibilité pour le Prestataire d'annuler tout ou partie des commandes du Client en cours de traitement.

Aucune nouvelle commande ne sera prise en considération tant que l'ensemble des factures correspondant à des échéances échues antérieures n'aura pas été intégralement réglé.

Enfin, tout retard de paiement pourra entraîner l'exigibilité immédiate de la totalité des sommes dues au Prestataire par le Client, sans préjudice de toute autre action que le Prestataire serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client.

6. Délais d'intervention

Les délais d'intervention du Prestataire seront déterminés d'un commun accord avec le Client une fois le devis accepté et signé par ce dernier et l'ensemble des pièces composant l'ensemble contractuel régularisées.

Les délais convenus sont en tout état de cause suspendus ou prolongés par les cas de force majeure auxquels sont expressément assimilés les cas d'incendies, les aléas climatiques, les cas de grève, lock-out, pénuries de combustible ou d'énergie électrique, de matériels ou de produits, interruptions ou retards dans les transports ou les réceptions de matières premières ou de livraisons quelconque de la part des fournisseurs, accidents graves, sans que cette liste soit limitative. Le Client sera prévenu des prorogations de délai.

Cette annulation ne pourra toutefois donner lieu à aucune demande d'indemnisation ou de réparation de la part du client à quelque titre que ce soit, hormis le remboursement du paiement effectué par le Client.

Toute commande payée et non réclamée dans l'année de sa validation sera annulée et ne donnera lieu à aucun remboursement.

En toutes hypothèses, la prestation ne pourra intervenir que si le client est à jour de ses obligations envers le Prestataire, notamment celles relatives aux conditions de paiement.

7. Collaboration avec le Client

La qualité de la réalisation des travaux effectués par le Prestataire dépend d'une étroite collaboration avec le Client, qui s'oblige dès lors à fournir tous renseignements afférents à ses besoins, tant quant à leur ampleur qu'à leur nature, mais également à nommer un interlocuteur en interne chargé de gérer les relations avec le Prestataire, les modalités pratiques des interventions sur place ou des échanges...

Dans le cadre de ses relations avec le Client, le Prestataire se réserve le droit de réclamer un justificatif des pouvoirs de tout signataire lui adressant un document.

8. Modalités de réalisation de la mission

La réalisation des prestations ne peut intervenir qu'une fois l'ensemble contractuel dûment régularisé par le Client et le versement par ce dernier de l'acompte prévu au sein du devis.

En cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, le Prestataire pourra suspendre ou annuler la prestation.

La prestation est réalisée conformément au devis détaillé, à distance ou sur le site convenu avec le Client, selon la planification arrêtée avec le Client au préalable. Le Client devra veiller à l'exactitude des mentions concernant l'adresse du lieu d'intervention. Tout déplacement en pure perte du prestataire à raison d'une adresse erronée ou incomplète sera facturé au Client.

Le Client veillera à donner accès au Prestataire notamment s'il n'est pas personnellement présent le jour de la réalisation de la Prestation.

La fin de la prestation donnera lieu à un document de fin d'intervention. Le Client doit indiquer sur ce document et sous forme de réserves manuscrites accompagnées de sa signature toute anomalie concernant la Prestation ou les conditions de sa réalisation.

Cette vérification est considérée comme effectuée dès lors que le Client, ou une personne autorisée par lui, a signé le document de fin d'intervention.

Le Prestataire s'engage à demander l'autorisation préalable du Client pour la prise de photos, de vidéos ou l'utilisation de documents (en format papier ou numérique) nécessaires à la bonne réalisation de la mission le cas échéant. L'intégralité des éléments pourra être présenté au Client pour validation avant utilisation et pourra lui être restituée en fin de mission à sa demande, ou sera détruite sinon.

Missions d'audit

Dans le cas des audits, les prestations sont basées sur un échantillonnage et ont pour objectif de collecter en toute indépendance et impartialité les éléments factuels permettant d'émettre, pour chaque prestation concernée, le constat attendu, sous la forme d'un rapport. Le Prestataire réalise ces prestations en veillant à se conformer aux bonnes pratiques de l'évaluation de la conformité en termes d'intégrité et de compétences, aux normes, standards, exigences et contraintes techniques applicables à la prestation concernée ainsi qu'aux exigences spécifiées dans le devis validé par le Client.

Les constats sont rendus sur la base des documents et informations mis à la disposition du Prestataire, qui ne peut être en conséquence être tenu responsable de toute erreur, omission ou inexactitude dans ses rapports résultant de renseignements erronés ou tronqués.

Les constats reflètent les conclusions du Prestataire et prennent en compte exclusivement les informations mises à sa disposition ou communiquées par le Client pendant la réalisation de la prestation.

Les opérations d'évaluation de la conformité étant réalisées sur la base d'un échantillonnage, les informations délivrées par le Prestataire n'ont pas un caractère exhaustif et ne présument donc pas d'une conformité totale au référentiel d'évaluation concerné. Dans le cadre de ses activités, le Prestataire ne se substitue pas aux autres entités intervenant dans le cadre des activités du Client (fournisseurs, auditeurs internes, organismes d'évaluation externe, autorités administratives...), qui continuent d'assumer l'intégralité des obligations qui leur incombent, indépendamment du Prestataire, et ce, quel que soit le champ d'application de sa prestation.

Missions d'ingénierie et de conseil

Dans le cas des missions d'ingénierie, les avis, sous la forme d'un compte-rendu, sont rendus sur la base des documents et informations mis à la disposition du Prestataire, qui ne peut être en conséquence, tenu responsable de toute erreur, omission ou inexactitude dans ses livrables résultant de renseignements erronés ou tronqués. Les avis reflètent les conclusions du Prestataire et prennent en compte exclusivement les informations mises à disposition ou communiquées par le Client pendant la réalisation de la prestation.

Abonnements à la veille mensuelle

Dans le cas des abonnements au bulletin de veille mensuel, le Client est informé du périmètre de la veille et des sources utilisées par le Prestataire pour établir le bulletin *via* un modèle de bulletin envoyé gratuitement avec le devis. Le Client définit, dans le formulaire de demande de devis, les rubriques particulières du bulletin de veille qu'il souhaite ajouter sous réserve d'acceptation par le Prestataire, ainsi que les adresses électroniques des destinataires du bulletin mensuel numérique.

Les informations délivrées par le Prestataire n'ont pas un caractère exhaustif par rapport à l'intégralité des obligations réglementaires incombant au Client, qui reste seul responsable de la réalisation de sa veille, du respect et de la mise en application des obligations qui lui sont applicables.

Missions de support technique

Dans le cas des missions de support technique, les tâches externalisées confiées au Prestataire sont réalisées sur la base des documents et informations mis à sa disposition par le Client. Le Prestataire ne peut en conséquence être tenu responsable de toute erreur, omission ou inexactitude dans ses livrables résultant de renseignements erronés ou tronqués.

Missions de formation

Dans le cas des formations, la copie de la feuille d'émargement complétée et une attestation de présence nominative pour chaque participant sont envoyés au Client par courriel ou par courrier à l'issue de la mission. Chaque stagiaire remplit un questionnaire d'évaluation de la formation. Une évaluation des connaissances peut être réalisée en fin de formation (à chaud) et/ou quelques semaines après (à froid). Les résultats d'évaluation de la formation et d'évaluation des connaissances sont envoyés au Client par courriel ou par courrier à l'issue de la mission.

9. Obligations du prestataire

Les engagements du Prestataire constituent une obligation de moyens au terme de laquelle les prestations seront exécutées dans le strict respect des règles professionnelles en usage ainsi, le cas échéant, que conformément aux conditions du contrat signé avec le Client.

Pour ce faire, le Prestataire affectera à l'exécution des prestations les professionnels dotés des compétences requises pour assurer leur réalisation conformément à ses standards de qualité.

Livrables

Les livrables (rapports d'audit, supports pédagogiques de formation ...) indiqués dans le devis sont transmis au Client sous format papier ou numérique, selon sa préférence, dans le délai convenu sur le devis. Tout retard éventuel dans les productions de livrables ne pourra donner lieu au profit du Client à des dommages ou intérêts.

Les livrables sont couverts par le droit d'auteur. Toute reproduction ou diffusion sans autorisation écrite préalable du Prestataire, dans un but commercial ou non commercial, à titre gratuit ou non, sur quelque support que ce soit, est interdite.

10. Obligations du Client

Afin de faciliter la bonne exécution des prestations, le Client s'engage :

- à fournir au Prestataire des informations et documents complets, exacts et dans les délais nécessaires sans qu'il soit tenu d'en vérifier le caractère complet ou l'exactitude et à lui donner accès, au sein de son système d'information, à tout élément nécessaire à la parfaite réalisation de sa mission ;
- à prendre les décisions dans les délais et d'obtenir les approbations hiérarchiques nécessaires ;
- à désigner un correspondant investi d'un pouvoir de décision ;
- à faire en sorte que les interlocuteurs clés et le correspondant soient disponibles tout au long de l'exécution des prestations ;
- à avertir directement le Prestataire de toute difficulté éventuelle relative à l'exécution des prestations.

Dans le cas des missions effectuées à distance, le Client s'engage à ne pas effectuer d'enregistrement audio ou vidéo sans accord préalable du Prestataire et de l'ensemble des participants.

11. Informations et publicité

Le Client reconnaît et accepte :

- que les parties pourront sauf demande expresse contraire de l'autre partie, correspondre ou transférer des documents par courrier électronique circulant sur le réseau internet ;

- qu'aucune des parties n'exerce de maîtrise sur la capacité, la fiabilité, l'accès ou la sécurité de ces courriers électroniques ;
- que le Prestataire ne saura être tenu pour responsables de toute perte, dommage, frais ou préjudice occasionnés par la perte, le retard, l'interception, le détournement ou l'altération de tout courrier électronique causés par un fait quelconque.

De façon générale, les parties s'engagent à respecter la réglementation applicable à la protection des données personnelles et notamment les dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

12. Propriété intellectuelle

Toute création et production du Prestataire : rapport, support de formation ..., restent sa propriété pleine et entière, sauf convention contraire.

Sauf mention contraire explicite du Client, le Prestataire garde la possibilité d'inclure dans la réalisation une mention commerciale indiquant sa contribution, assortie lorsque le support le permet d'un lien hypertexte vers son site commercial.

Aucune partie ne pourra faire mention ou usage du nom, de la dénomination, des marques et logos ou autres appellations, commerciales ou non, de l'autre partie sans accord préalable et écrit de cette dernière. Par dérogation à ce qui précède, le Prestataire pourra faire usage du nom, de la dénomination, des marques et logos du Client en cours de contrat dans la mesure de ce qui est strictement nécessaire à l'exécution des prestations, y compris dans des propositions de prestations ultérieures. Par ailleurs, le Client autorise le Prestataire, à l'issue de la réalisation des prestations, à citer son nom/dénomination à titre de référence et accompagner cette citation, le cas échéant, d'une description générique des prestations effectuées.

13. Documents

Le Prestataire conservera les documents originaux qui lui auront été remis, et les restituera au Client, sur sa demande. Tous les documents, données ou informations, que le Client aura fournies, resteront sa propriété.

Le Prestataire conservera une copie des seuls documents nécessaires à la constitution de ses dossiers de travail.

Les documents de travail préparés dans le cadre des prestations sont la propriété du Prestataire.

14. Indépendance

Dans l'hypothèse où un conflit d'intérêt ou une problématique d'indépendance surviendrait au cours de l'exécution des prestations, le Prestataire en fera part immédiatement au Client et recherchera avec lui la solution la plus adaptée à la situation dans le respect des règles applicables.

Plus particulièrement, si une modification de la réglementation ou des normes professionnelles interdisait au Prestataire de poursuivre ses prestations, il mettra à la disposition du Client le résultat des prestations ainsi que tous documents nécessaires à leur finalisation, y compris ses Documents en l'état, et ce, afin d'en faciliter la poursuite par un tiers.

15. Responsabilité du Prestataire

L'entière responsabilité du Prestataire et celle de ses collaborateurs, relative à tout manquement, négligence ou faute, relevé à l'occasion de l'exécution des prestations, sera plafonnée au montant des honoraires versés au titre des prestations mises en cause, afin de couvrir les réclamations de toute nature (intérêts et frais inclus), et ce, quel que soit le nombre d'actions, de fondements invoqués, ou de parties aux litiges.

Cette stipulation ne s'appliquera pas à une responsabilité pour décès ou blessure corporelle, ni à toute autre responsabilité que la loi interdit d'exclure ou de limiter.

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et est limitée aux préjudices directs à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit.

Par ailleurs, la responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée dans les cas suivants :

- suite à un manquement ou à une carence d'un service dont la fourniture ou la livraison ne lui incombe pas ni à ses sous-traitants éventuels ;
- suite à la fourniture d'un rapport ou livrable quelconque rendu sur la foi de documents et informations erronés et/ou tronqués mis à la disposition du Prestataire par le Client dans le cadre de sa mission ;
- pour les faits et/ou données qui n'entrent pas dans le périmètre des prestations, et/ou qui n'en sont pas le prolongement ;
- en cas d'utilisation des résultats des prestations, pour un objet ou dans un contexte différent de celui dans lequel il est intervenu, de mise en œuvre erronée des recommandations ou d'absence de prise en compte des réserves du prestataire.

Le Prestataire et ses assureurs ne répondent ni des dommages indirects ni du manque à gagner ou de la perte de chance ou de bénéfices escomptés, ni des conséquences financières des actions éventuellement intentées par des tiers à l'encontre du Client.

16. Garantie

Le Prestataire garantit le Client contre tout défaut de conformité des services qu'il fournit directement et tout vice caché provenant d'un défaut de conception ou de fourniture desdits services à l'exclusion de toute négligence ou faute du Client.

En tout état de cause, au cas où la responsabilité du Prestataire serait retenue, la garantie du Prestataire serait limitée au montant HT payé par le Client pour la fourniture desdits services.

17. Cessibilité et sous-traitance

Le Prestataire se réserve le droit de céder tout ou partie de l'exécution des prestations à des prestataires répondant aux mêmes exigences de qualification.

Si la prestation requiert des compétences techniques particulières, le Prestataire informera le Client sur la possibilité d'en sous-traiter une partie. Le sous-traitant interviendra alors sous la seule responsabilité du Prestataire et s'engagera à conserver confidentielles toutes les informations dont il aura connaissance à l'occasion des prestations.

18. Réclamations

Toutes les réclamations, qu'elles soient amiables ou judiciaires, relatives à l'exécution des prestations devront être formulées dans un délai d'une année à compter de la fin de la réalisation de la prestation.

19. Droit de rétractation

Le Client étant un professionnel achetant dans le cadre et pour les besoins de sa profession, il n'y a pas lieu d'appliquer le droit de rétractation prévu par le code de la consommation.

20. Force majeure

Toutes circonstances indépendantes de la volonté des parties, empêchant l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations, sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.

La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Seront considérés comme cas de force majeure tous faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties, imprévisibles, inévitables, indépendants de la volonté des parties et qui ne pourront être empêchés par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et des tribunaux français : le blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, foudre, l'arrêt des réseaux de télécommunication ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux clients.

Sont également considérés comme cas de force majeure tout évènement échappant au contrôle des parties, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat de prestation, dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées et qui empêche l'exécution de son obligation par l'une et/ou l'autre des parties, par exemple un état de santé à risque au regard des activités du Client, de nature à empêcher le Prestataire d'entrer en production, tout évènement rendant impossible l'accès au site du Client ou la réalisation de la mission dans des conditions satisfaisantes...

Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'évènement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

21. Non-validation partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes Conditions Générales sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

22. Non-renonciation – Titre

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses, et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes.

23. Confidentialité – Protection des données personnelles

Le Client et le Prestataire s'engagent à garder confidentiels, tant au sein de leur propre organisation que vis à vis des tiers, les informations et documents concernant l'autre partie, auxquelles elles auraient eu accès au cours de la réalisation de la prestation et ce quel que soit le support utilisé pour cette transmission (papier, supports informatiques, etc.) ou la forme de cette transmission.

Le Prestataire est soumis à la confidentialité et ne communique aucun document Client à des tiers, excepté pour protéger ses propres intérêts légitimes ou en cas de demande formulée dans le cadre de prescriptions légales, réglementaires ou judiciaires ou par une autorité compétente.

Données collectées

Dans le cadre de la réalisation de sa prestation, le Prestataire est susceptible de collecter des données personnelles relatives soit à ses contacts au sein de l'entreprise du Client soit à la population de personnes physiques objet de la prestation commandée par le Client, et ce, au sens du Règlement européen 2016/679 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 (RGPD) et de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée.

Les données à caractère personnel qui sont collectées par le Prestataire dans le cadre de l'exercice de ses prestations sont les suivantes : nom, prénom, fonction, adresse électronique et numéro de téléphone professionnels, adresse postale professionnelle.

Leur utilisation est destinée à l'exécution du contrat ou, si le Client donne son accord à l'issue de la prestation, à des fins de prospection commerciale sur l'année qui suit.

La saisie de ces données est nécessaire au traitement de la demande du Client par le Prestataire et les données ainsi collectées seront intégrées au sein de son fichier clients et utilisées dans le cadre de son activité commerciale.

Elles sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle plus dix années, durée d'archivage basée sur la durée de conservation des éléments de traçabilité applicables aux professionnels du secteur agroalimentaire.

Utilisation des données personnelles

Les données personnelles collectées auprès des Clients ont pour objectif la mise à disposition des services rendus par le Prestataire et leur amélioration.

Le Prestataire et le Client s'engagent à alerter sans délai l'autre partie en cas de violation, de perte ou de divulgation non autorisée de données personnelles collectées dans le cadre du contrat, afin de permettre à la partie concernée de se conformer à ses obligations au sens de la réglementation susmentionnée.

A l'issue de la prestation, le Client peut être sollicité pour répondre à une enquête de satisfaction ou pour proposer un témoignage à publier sur le site internet www.apqualea.fr de façon anonyme ou nominative.

Dans le cadre de l'enquête de satisfaction envoyée au Client à l'issue de la prestation, le Client pourra autoriser le Prestataire à conserver ses données pour le recontacter à des fins de prospection commerciale dans les 12 mois suivants la date de la facture de la prestation.

Dans le cas des formations, le Client s'engage à informer chaque stagiaire que les données collectées sont traitées informatiquement dans le cadre de l'inscription et du suivi de la formation.

Partage des données personnelles avec des tiers

Les données personnelles peuvent être partagées avec des sociétés tierces, dans les cas suivants :

- missions de renfort technique externalisé : partage avec les fournisseurs/ prestataires/ clients du Client si la mission le requiert (ex : suivi fournisseurs, recherche de prestataires/ étude de marché, enquête de satisfaction clients...).
- missions d'ingénierie : partage avec les autres membres externes des groupes de travail/ équipes projet validés par le Client, partage avec des sociétés tierces contactées par le Prestataire dans le cadre du projet, sous réserve de l'accord du Client.

Sécurité et confidentialité

Le Prestataire met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et le Prestataire ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur internet.

Mise en œuvre des droits des utilisateurs

En application de la réglementation applicable aux données à caractère personnel, les utilisateurs disposent des droits ci-dessous mentionnés, qu'ils peuvent exercer en faisant leur demande à l'adresse suivante : pauline.arminjon@apqualea.fr.

- Le droit d'accès : ils peuvent exercer leur droit d'accès, pour connaître les données personnelles les concernant. Dans ce cas, avant la mise en œuvre de ce droit, le Prestataire peut demander une preuve de l'identité de l'utilisateur afin d'en vérifier l'exactitude.
- Le droit de rectification : si les données à caractère personnel détenues par le Prestataire sont inexactes, ils peuvent demander la mise à jour des informations.
- Le droit de suppression des données : les utilisateurs peuvent demander la suppression de leurs données à caractère personnel, conformément aux lois applicables en matière de protection des données.
- Le droit à la limitation du traitement : les utilisateurs peuvent de demander à le Prestataire de limiter le traitement des données personnelles conformément aux hypothèses prévues par le RGPD.

- Le droit de s'opposer au traitement des données : les utilisateurs peuvent s'opposer à ce que leurs données soient traitées conformément aux hypothèses prévues par le RGPD.
- Le droit à la portabilité : ils peuvent réclamer que le Prestataire leur remette les données personnelles qui lui sont fournies pour les transmettre à un nouveau Prestataire.

Évolution de la présente clause

Le Prestataire se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, le Prestataire s'engage à publier la nouvelle version sur son site. Le Prestataire informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet.

25. Loi applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français. Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Les parties s'engagent à rechercher une solution amiable à tout différend qui pourrait naître de la réalisation des prestations.

Tout différend qui viendrait à se produire entre les parties au présent contrat sera, préalablement à toute instance judiciaire, soumis à la médiation d'un médiateur proposé par l'Association Atlantique Médiation (Association loi de 1901), 25 Rue La Noue Bras de Fer, 44000 Nantes, Tel : 02 40 84 10 24, atlantiquemediation@gmail.com - saisie à la requête de la partie la plus diligente.

La médiation sera mise en œuvre par le médiateur choisi par les parties dans le respect des règles d'éthique et de méthode de cette association. Elle aura lieu à NANTES, dans un lieu neutre, proposé par le médiateur. Les Parties auront la possibilité de se faire assister par leurs conseils, qui devront être formés à l'accompagnement à la médiation.

Si elles n'y parviennent pas, les parties soumettront le litige au tribunal de commerce de NANTES.

Je déclare avoir lu et accepté sans réserve les présentes CGS

A..... le.....

Signature et cachet