

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes Conditions générales de vente et d'utilisation (ci-après « CGV ») régissent les relations contractuelles entre : EUROGEST FORMATION, établie 33 rue Roosevelt 57800 FREYMING MERLEBACH, SIRET 83327888000012, N° de TVA intra FR85833278880, agissant sous la dénomination commerciale « DIAPASON CONSEIL FORMATION », ci-après dénommée « LE PRESTATAIRE » et toute personne physique ou morale, publique ou privée qui se propose d'utiliser ou utilise ses services, ci-après dénommée « le Client ». Le PRESTATAIRE se réserve la possibilité de modifier ou mettre à jour ses conditions générales à tout moment sans préavis. Les conditions générales applicables sont celles disponibles au jour de la commande. La commande est [matérialisée par la signature d'un devis ou d'une offre signé par la personne juridiquement habilitée à représenter le client](#). Les CGV sont consultables sur le site www.groupediapason.fr. Chaque version des CGV est archivée avec un numéro et une date de version, il revient au Client de télécharger les CGV applicables au jour de sa commande.

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après, « le règlement européen sur la protection des données » ou « le RGPD »).

1. Présentation

EUROGEST FORMATION, enseigne DIAPASON CONSEIL FORMATION, désigné ci-après sous l'intitulé PRESTATAIRE est un organisme de prestation de formation professionnelle généraliste et de conseil en gestion des ressources humaines dont le siège social est établi 33 rue Roosevelt à FREYMING MERLEBACH (57800).

2. Définitions

Client : Désigne le titulaire du compte Client inscrit à une prestation au bénéfice de toute personne morale ou physique (ci-après dénommée « Stagiaire » ou « bénéficiaire ») et responsable du paiement du prix, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un organisme à qui il aura donné subrogation. Le client peut être une personne morale ou physique (particulier).

CGV : Conditions Générales de Vente

Prestation Inter : S'entend d'une prestation qui regroupe les salariés de diverses entreprises dans une même action de prestation.

Prestation Intra : S'entend d'une prestation qui regroupe seulement les salariés d'une même entreprise dans une même action de prestation sur une thématique spécifique.

Offre ou devis : Désigne l'offre de prestation proposée par PRESTATAIRE au client. L'offre comprend davantage de détails sur les contenus et s'applique plutôt à des actions de conseil ou de prestation spécifique. Le devis concerne davantage des actions de formation. Les prestations peuvent mixer formation et autre prestation, chacune faisant l'objet d'un devis ou offre à part.

[Conformément au décret n°2018-1341, les actions de formation peuvent faire l'objet d'un unique document contractuel appelé « Devis valant convention » et comportant toutes les mentions obligatoires d'un devis et d'une convention.](#)

Stagiaire, bénéficiaire ou participant : Désigne toute personne physique participant à la prestation commandée par le Client.

[Dématérialisation : action de transformer les documents papier en documents informatiques accessibles par le biais d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un smartphone.](#)

[Signature numérique : Signature d'un document via une authentification sur notre plateforme de gestion des documents électronique DENDREO](#)

[Dendreo : logiciel en mode SAAS permettant de dématérialiser tout ou partie de notre processus métier, et donnant accès à un extranet à destination de nos clients et de stagiaires ou bénéficiaires.](#)

3. Objet

Les présentes CGV décrivent les modalités et les conditions d'inscription aux offres de prestations.

Le fait de s'inscrire à une prestation implique l'adhésion pleine, entière et sans réserve du Client aux présentes CGV, hormis dans le cadre du compte personnel de formation disposant de ses propres conditions générales.

Toute condition contraire et notamment toute condition générale d'achat ou particulière opposée par le Client ne peut, sauf acceptation formelle et écrite du PRESTATAIRE, prévaloir sur les présentes CGV et ce, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance. Le fait que le PRESTATAIRE ne se prévale pas à un moment donné d'une quelconque des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Le Client s'assure du respect des présentes CGV par l'ensemble de ses salariés et préposés.

Le Client reconnaît également que, préalablement à toute commande, il a bénéficié des prestations et conseils suffisants de la part du PRESTATAIRE, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'offre de services à ses besoins. Les informations fournies sur tous les supports permettant l'échange d'informations avec le client ou son représentant (courriel, lettre, rapports...) et notamment les documents contractuels (devis programme convention ...) pourront être versés à titre de preuves de l'adéquation de la prestation aux besoins.

4. Contenu des Offres de Prestation

Les prestations peuvent être de la formation professionnelle, des actions de conseil et d'ingénierie en matière de ressources humaines, des évènementiels, du recrutement.

Il peut s'agir de prestations inter ou intra.

S'agissant des formations, les prestations sont contractualisées sous la forme d'un devis et d'une convention, [ou d'un devis valant convention](#) ; Pour les autres prestations, les prestations sont contractualisées sous la forme d'une offre.

Les devis sont systématiquement accompagnés d'un programme qui mentionne les modalités pratiques (contexte, public, prérequis, objectifs pédagogiques et professionnels, contenu, moyens et méthodes pédagogiques, méthode d'évaluation des acquis).

Dans le cadre des prestations hors formation, les offres se suffisent à elles-mêmes. Elles peuvent être accompagnées de tous documents utiles sous forme d'annexe pour compléter et détailler les conditions de réalisation et les livrables des dites prestations.

[La signature des documents contractuels peut être manuscrite ou numérique via notre plateforme DENDREO.](#)

5. Modalités de validation de la prestation

Le client retourne le devis dans les meilleurs délais, [complété de toutes les informations requises par le PRESTATAIRE.](#)

[A compter de février 2021, l'ensemble du processus formation est dématérialisé sur une plateforme en mode SAAS appelée DENDREO.](#)

[L'ensemble des documents de notre processus métier sont accessibles sur des espaces extranet dédié à chaque client et stagiaires, sécurisés par un identifiant et un mot de passe choisi.](#)

[Les documents contractuels font l'objet d'une signature manuelle ou électronique, puis sont stockés et accessibles sur les extranet susmentionnés.](#)

Aucune commande ne saurait être validée sans un devis ou une offre signée. Le simple accord verbal ou la mention dans un courriel ne suffisent pas à engager PRESTATAIRE dans la prestation.

En signant le devis (pour les formations) ou l'offre (pour les autres prestations), le Client accepte explicitement les conditions de réalisation notamment concernant les prérequis des participants à la prestation.

L'envoi d'une convocation aux participants est réalisé par le PRESTATAIRE sur demande expresse du client qui cochera l'option dans le devis ou l'offre. En l'absence d'indication, la convocation du ou des participants relève de la responsabilité du Client.

6. Facturation- Règlement

6.1 Prix

Tous les prix sont exprimés en euros et hors taxes. Ils seront majorés de la TVA au taux en vigueur. Les éventuelles taxes, droits de douane ou d'importation ainsi que les frais bancaires occasionnés par le mode de paiement utilisé seront à la charge du Client.

Sauf mention expresse sur le devis ou l'offre signée par le Client, les frais annexes de la prestation (transport, hébergement et restauration de l'intervenant, matériel pédagogique etc...) sont en sus des tarifs indiqués.

Les prix sont librement pratiqués entre le PRESTATAIRE et ses Clients. Les actions identiques et reconduites d'une année sur l'autre peuvent faire l'objet d'une réévaluation tarifaire.

6.2 Facturation au client

A l'issue de la prestation, la facture est adressée au Client - ou au financeur précisé sur les documents contractuels sous réserve de la réception préalable d'un contrat de prestation de service dit de subrogation. Le règlement est réalisé à réception de facture.

[En cas de règlement par un financeur tiers, toute somme non réglée par ce financeur tiers sera facturée au client.](#)

Dans certains cas, un acompte pourra être exigé, il sera mentionné dans les documents contractuels.

En cas de retard de paiement, PRESTATAIRE pourra suspendre toutes les commandes en cours, sans préjudice de toute autre voie d'action.

Toute somme non payée à échéance entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'application de pénalités d'un montant égal à trois fois le taux d'intérêt légal. PRESTATAIRE aura la faculté de suspendre le service jusqu'à complet paiement et obtenir le règlement par voie contentieuse aux frais du Client sans préjudice des autres dommages et intérêts qui pourraient être dus à PRESTATAIRE.

Conformément à l'article L 441-6 du Code de commerce, tout paiement postérieur à la date d'exigibilité donnera lieu au paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement. Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatif, si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

6.3 Règlement par un tiers

En cas de prise en charge du paiement de la prestation par un organisme tiers (OPCO ...), il appartient au Client :

- de vérifier que la prestation est prise en charge par le financeur
- de réaliser les démarches administratives auprès de ce tiers financeur afin de fournir au PRESTATAIRE un contrat de prestation ou tout autre document contractuel précisant la prise en charge de la prestation par le tiers en question
- de procéder à toute démarche exigée par le tiers financeur, y compris le règlement de cotisation ou de versements volontaires.

En cas de prise en charge partielle ou d'un refus de prise en charge par l'organisme financeur, et quelles qu'en soient les raisons, la part non prise en charge sera facturée directement au Client.

En l'absence de document indiquant la subrogation de paiement, le montant de la prestation sera intégralement facturé au Client.

[Tout changement de financeur après contractualisation de la prestation fait l'objet d'une facturation forfaitaire de 40 € HT afin de tenir compte des frais administratifs engagés par lesdits changements.](#)

7. Annulation ou report de la Prestation

7.1 Annulation ou report à l'initiative du Client

Pour être pris(e) en compte, toute annulation ou tout report d'inscription à une prestation doit être signalé au PRESTATAIRE par le Client, par courriel à administration@diapason-formation.com

Toute demande de report ou d'annulation d'une prestation intervenant plus de 15 (quinze) jours francs avant la date de début de la prestation ne donne lieu à aucun frais.

Toute demande de report ou toute annulation d'une prestation intervenant quinze (15) jours francs ou moins avant son démarrage fera l'objet d'une facturation à concurrence des sommes et frais engagés par le PRESTATAIRE pour l'organisation de ladite action. Une simple information orale (physique ou par téléphone) ne sera pas considérée comme valable.

Toutefois, lorsqu'un stagiaire ne peut pas, pour de justes motifs, assister à la prestation à laquelle il est inscrit, il peut être remplacé sans surcoût par un collaborateur de la même entreprise selon les conditions de l'inscription initiale et sous réserve que ce dernier réponde aux conditions requises pour pouvoir suivre la prestation. Les noms et coordonnées de ce nouveau stagiaire doivent être confirmés par courriel au PRESTATAIRE à administration@diapason-formation.com

7.2 Cas spécifique des contrats de formation conclus avec des particuliers

Dans le cas des contrats de formation (contrat conclu avec un particulier), un délai de rétractation est possible :

- 10 jours (article L6353-5 du Code du travail) pour les contrats n'étant ni conclus « à distance » ni conclus « hors établissement », c'est-à-dire conclu en présence physique des deux parties
- 14 jours (article L121-16 du Code de la consommation) pour les contrats conclus « à distance » et les contrats conclus « hors établissement », c'est-à-dire conclu par l'intermédiaire d'un système informatique (site internet, mail...)

7.3 Annulation ou report à l'initiative de PRESTATAIRE

Le PRESTATAIRE est libre d'apporter toute(s) modification(s) qu'il juge utile(s) à ses programmes et prestations. Il se réserve le droit de modifier le lieu de déroulement de la prestation, le contenu de ses programmes ou encore reporter ou annuler une prestation si des circonstances indépendantes de sa volonté l'y oblige.

Ainsi notamment, en cas d'absence de l'intervenant, le PRESTATAIRE s'engage à assurer dans les meilleurs délais la continuité de la prestation. Il s'oblige en outre à remplacer l'intervenant défaillant par une personne aux compétences techniques et qualifications équivalentes et veille à ce que le changement n'interrompe pas le bon déroulement de la prestation ou s'engage à reporter la prestation dans les meilleurs délais **sans surcoût**.

Le PRESTATAIRE se réserve le droit, si le nombre de stagiaires à une prestation **inter** est jugé insuffisant, d'annuler ladite prestation au plus tard dix (10) jours francs avant la date concernée. Dans cette hypothèse, le PRESTATAIRE s'engage à prévenir chaque client et à leur proposer une inscription prioritaire sur la prochaine session. En cas d'impossibilité de report, le PRESTATAIRE procédera au remboursement des éventuels droits d'inscription déjà réglés par le Client, à l'exclusion de toute autre somme.

8. Propriété Intellectuelle

Le PRESTATAIRE fournit au Client une documentation afférente à la prestation.

Le PRESTATAIRE est seule titulaire des droits de propriété intellectuelle de l'ensemble des prestations qu'il propose à ses Clients. À cet effet, l'ensemble des contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale, ...) utilisé par le PRESTATAIRE pour assurer ses prestations, demeurent sa propriété exclusive **ou celle des intervenants qu'il missionne**. À ce titre ils ne peuvent faire l'objet d'aucune utilisation, transformation, reproduction, exploitation non expressément autorisée sans accord express du PRESTATAIRE. En particulier, le Client s'interdit d'utiliser le contenu des prestations pour former d'autres personnes et engage sa responsabilité sur le fondement des articles L. 122-4 et L. 335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle en cas de cession ou de communication non autorisée des contenus.

Toute reproduction, représentation, modification, publication, transmission, dénaturation, totale ou partielle des contenus de prestations est strictement interdite, et ce quels que soient les procédés et supports utilisés.

En tout état de cause, le PRESTATAIRE demeure propriétaire de ses outils, méthodes et savoir-faire développés antérieurement ou à l'occasion de l'exécution des prestations chez le Client.

9. Responsabilités

Règlement intérieur : les participants aux prestations s'engagent à respecter le règlement intérieur des locaux concernés.

Prérequis : Le client s'engage à vérifier lui-même, ou à faire vérifier par un tiers, y compris le PRESTATAIRE, sous réserve que cela soit prévu dans la prestation, que les participants répondent positivement aux prérequis indiqués au programme et/ou sur le devis. En cas contraire, le PRESTATAIRE se réserve le droit de ne pas intégrer les personnes concernées, ou de reporter la prestation. En cas de maintien des personnes et de la prestation, la responsabilité du PRESTATAIRE ne saurait être retenue en cas d'échec aux évaluations en cours ou en fin de formation pour les participants concernés.

La documentation fournie est soit acquise auprès de professionnels de l'édition, soit rédigée spécifiquement par l'intervenant ou la structure dont il dépend en cas de sous-traitance. Le nom de la documentation sera mentionné au devis, il appartient au client de vérifier préalablement si cette dernière répond à ses besoins. En cas contraire, une documentation plus adaptée pourra être fournie, éventuellement contre rémunération en cas de surcoût, et sous réserve de l'accord du PRESTATAIRE.

Il est rappelé que les ressources pédagogiques fournies complètent la prestation et n'engagent en aucun cas le PRESTATAIRE sur leur exhaustivité. Le Client reconnaît que le PRESTATAIRE n'est pas tenu envers le Client d'assurer une quelconque mise à jour de la documentation postérieurement à la prestation, **sauf clause incluse aux contrats conclus**.

La responsabilité du PRESTATAIRE ne peut être engagée au titre d'un préjudice résultant notamment de la perte de chance, de clientèle, de résultat, d'exploitation, préjudice commercial ou perte de données et/ou de fichiers.

La responsabilité du PRESTATAIRE est plafonnée au montant du prix payé par le Client au titre de la prestation concernée.

10. Force Majeure

L'inexécution de tout ou partie de ses obligations par l'une ou l'autre des parties ne pourra engager sa responsabilité si l'inexécution est due à un événement de force majeure, tel que prévu par la loi et la jurisprudence française.

Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français et sans que cette liste soit restrictive, la maladie ou l'accident d'un consultant ou d'un formateur.

11. Protection des données à caractère personnel

En vertu du Règlement Général de Protection des Données, le PRESTATAIRE a défini sa politique de confidentialité (document accessible sur notre site internet). A ce titre, le PRESTATAIRE s'engage :

- A ne collecter que les données strictement requises aux fins de bonne réalisation et de suivi de la prestation commandée par le client.
- A appliquer les droits des parties prenantes (client, bénéficiaire, stagiaires, financeurs...) concernant les demandes de suppression, correction ou conservation des données. A cet effet, le PRESTATAIRE se réserve le droit d'exiger une pièce d'identité ainsi que toute autre preuve permettant de s'assurer de la légitimité de la demande.
- A mettre en place tout dispositif de protection physique et informatique pour interdire l'accès aux données personnelles par des tiers non autorisés.

Le responsable du traitement des données est Joel GIORIA, Directeur. Toute demande doit être adressée à reclamation@diapason-formation.com. Une réponse sera apportée sous 48 h.

12. Loi applicable et clause attributive de juridiction

La loi française sera la seule applicable.

Tout litige qui surviendrait entre les parties relativement à leurs relations commerciales et, notamment, à la conclusion, l'interprétation, l'exécution et la cessation des contrats qui les lient, sera soumis à la compétence exclusive du tribunal de Sarreguemines.