

## Conditions générales de prestations de services

### PREAMBULE :

Conditions générales de la société **RESSOURCES CONSULTING** dont l'activité repose sur **une offre de service aux entreprises et/ou aux particuliers**, dont les prestations sont détaillées au point 1.1.

#### 1. OBJET ET CHAMP CONTRACTUEL

- 1.1 Les conditions générales de ventes décrites ci-après détaillent les droits et obligations de la société **RESSOURCES CONSULTING** ou de son représentant (prestataire de services) et de son client dans le cadre de la vente des prestations suivantes :
  - Coaching (accompagnement pro et/ou perso)
  - Externalisation Adm / RH
  - Formations
  - Médiation (entreprise ou particulier)
- 1.2 Elles s'appliquent quelconques que soient les clauses stipulées dans les documents du Client et prévalent sur les conditions générales d'achat.
- 1.3 Pour certaines formations, des conditions générales de vente précisent ou complètent les présentes CGV. Les conditions particulières de vente peuvent figurer à la suite des présentes CGV ou sur le devis ou bon de commande ou être transmises au Client en accompagnement d'un de ces documents.
- 1.4 En cas de contradiction entre les conditions particulières de vente et les CGV, les conditions particulières de vente primeront.
- 1.5 Dans le cas où l'une ou plusieurs des dispositions des présentes CGV seraient déclarées nulles ou non écrites, les autres dispositions resteront intégralement en vigueur et seront interprétées de façon à respecter l'intention originelle des parties.
- 1.6 Les CGV applicables sont celles qui ont été remises et acceptées par le Client. Toutefois, elles pourront faire l'objet de modification du prestataire, **RESSOURCES CONSULTING**, sans qu'il y ait eu besoin d'un préavis, à tout moment, et sans que la ou les modifications n'ouvrent droit à une quelconque indemnité au bénéfice du Client.

#### 2. COMMANDE D'UNE PRESTATION

##### 2.1 COACHING et/ou FORMATION et/ou MEDIATION

###### 2.1.1 Coaching et/ou Formation et/ou Médiation au bénéfice d'une personne physique

La prestation de Coaching et/ou Formation et/ou Médiation devra faire l'objet d'une commande sous forme de contrat de Coaching et/ou Formation et/ou Médiation signé par les parties, et d'un acompte de 30% du prix HT NET. Le paiement de cet acompte ne sera exigé qu'à l'expiration du délai de rétractation de 10 jours à compter de la date de la signature du contrat par la personne physique et du représentant de **RESSOURCES CONSULTING**. Dans le cas de règlement par un tiers, l'accord de financement doit être communiqué, au plus tard 5 jours ouvrés, avant le début de la prestation à **RESSOURCES CONSULTING**.

###### 2.1.2 Coaching et/ou Formation et/ou Médiation au bénéfice d'une personne morale

La prestation de Coaching et/ou Formation et/ou Médiation devra faire l'objet d'une commande valant convention de Coaching et/ou Formation et/ou Médiation et revêtue du cachet de l'entreprise et d'un acompte\* de 30% du prix HT NET.

(\* : pour tout organisme de service public, le paiement n'aura lieu qu'après « service fait »).

###### 2.1.3 Coaching et/ou Formation et/ou Médiation au bénéfice d'une personne à mobilité réduite

Le prestataire **RESSOURCES CONSULTING** ne pourra être tenu pour responsable si les locaux ne sont pas adaptés à l'accessibilité de ladite personne.

##### 2.2 EXTERNALISATION ADM / RH

Toute prestation en Externalisation Adm / RH fera l'objet d'un devis qui devra être accepté par le Client. Ce dernier devra apposer sa signature et la mention « Bon pour accord » sur les originaux présentés par le prestataire.

**Cette prestation ne sera effective qu'après la signature de ce devis.** Sans signature du devis valant accord au Client, le Prestataire ne sera tenu à aucune obligation d'effectuer ladite prestation.

Si la prestation « Externalisation Adm / RH » débouche sur une prestation complémentaire, un devis spécifique sera proposé au Client. Ce dernier devra

l'accepter avant que la prestation complémentaire ne débute. Toute absence d'acceptation de la part du Client aura pour conséquence la non-tenu de la prestation.

#### 3. VISIO CONFERENCE

Suite à l'état d'urgence sanitaire (COVID 19), **RESSOURCES CONSULTING** a décidé de proposer une prestation de visioconférence dans ses 4 domaines d'expertises précités, à savoir Coaching, Externalisation Adm / RH ; Formation, Médiation.

Cette prestation prend maintenant toute sa place dans l'offre commerciale de **RESSOURCES CONSULTING**, au même rang que l'offre quadripartite en présentiel.

Les modalités mentionnées ci-dessus s'appliquent donc de plein droit, en période ou hors période d'épidémie ou de pandémie ou lors de circonstances exceptionnelles, extrêmes, imprévisibles, pouvant amener l'Etat Français ou ses Institutions, sur un territoire donné, pour une durée déterminée, à une restriction des lois, réputées démocratiques, et jugées insuffisantes pour faire face à un danger public en cours ou imminent, contrairement aux normes de l'Etat de droit courant.

#### 4. RESPONSABILITES

- 4.1 Le prestataire **RESSOURCES CONSULTING** se réserve le droit, d'exclure ou de refuser de continuer une prestation ou de contacter, à tout moment, et sans indemnité de quelque nature, si le Client, de par son attitude physique, verbale ou écrite venait à générer un trouble gênant le bon fonctionnement de la prestation, ou venait à manquer de respect à tout formateur, consultant, conseil ou accompagnement de l'entreprise **RESSOURCES CONSULTING**.
- 4.2 L'obligation souscrite par **RESSOURCES CONSULTING**, dans le cadre de sa prestation Coaching, Externalisation Adm / RH, Formation, Médiation est une obligation de moyens et non de résultats.
- 4.3 Dans le cas d'un passage d'examen d'un Client/Stagiaire, qui aurait contracté avec **RESSOURCES CONSULTING**, **RESSOURCES CONSULTING** dégage toute responsabilité quant au passage d'examens par ledit Client/Stagiaire, notamment en ce qui concerne les résultats et la valeur de ces résultats obtenus par le Client/Stagiaire.
- 4.4 Dans le cas d'une prestation de Coaching et/ou Formation et/ou Médiation, intra-entreprises, **RESSOURCES CONSULTING** n'assume que la prestation elle-même ainsi que la fourniture de supports. Le Client s'engage à fournir à **RESSOURCES CONSULTING**, tous les moyens nécessaires à la bonne tenue de ladite prestation (lieu, matériel, logiciel, gestion d'une panne éventuelle, pause-café du matin et/o d'un de l'après-midi, etc...). **RESSOURCES CONSULTING** ne pourra être tenue pour responsable d'un manque de mise à disposition desdits moyens ou de la non-conformité du lieu de tenue de la prestation.
- 4.5 **RESSOURCES CONSULTING** ne pourra pas être tenue responsable à l'égard de son Client en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un cas de force majeure (telle que définie par les articles 1217 et 1218 du Code Civil et par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français).
- 4.6 Lors de la visioconférence, **RESSOURCES CONSULTING** dégage toute responsabilité en cas de panne, dégradation, défaillance de tous types du matériel fourni (connexion internet incluse) par le Client et mis à disposition de **RESSOURCES CONSULTING** ou de son représentant, pour la bonne exécution de ladite prestation.

#### 5. PRIX – MODALITES DE FACTURATION ET DE PAIEMENT

- 5.1 Les prix et montants sont indiqués en euros, hors taxes Net car **RESSOURCES CONSULTING** est exonéré de TVA et a obligation de mentionner sur tous ses documents au niveau du prix de la prestation : « TVA non applicable – Article 293 B du CGI). Ce prix n'inclue pas les frais annexes tels que : frais de transport, frais de repas, frais d'hébergement, frais de location de salle, location ou prêt de matériel, frais inhérents à des tests spécifiques, etc... (liste non exhaustive), qui restent à la charge exclusive du Client et sont facturés en sus de la prestation. Ces frais annexes peuvent être également pris en charge par l'organisme tiers, sur demande expresse.

5.2 Les modalités de facturation et de règlement sont indiquées sur le devis ou le bon de commande, dans le contrat de convention de prestation. Ils ne peuvent pas faire l'objet de négociation ou de modification postérieurement à leur validation.

5.3 Le règlement de toute prestation s'effectue, sans remise, rabais, escompte sauf accord particulier entre les parties ; par chèque ou virement bancaire.

5.4 Dans le cas d'une prestation longue, un paiement échelonné sera demandé par le prestataire au Client. Le Client devra s'engager à respecter le plan de paiement validé entre les parties.

5.5 Dans le cas de subrogation de paiement du Client par un organisme tiers, les factures seront transmises par le prestataire, **RESSOURCES CONSULTING**, à ce dit tiers, qui s'engagera à informer le prestataire, des modalités de règlement si ces dernières devaient être différentes des modalités de règlement du Client initial. Faute de cette information de la part du tiers, le prestataire sera en droit d'exiger que le tiers respecte le règlement selon les modalités de départ.

5.6 Dans le cas où le Client / Stagiaire viendrait à être absent ou à abandonner le (la) coaching et/ou formation et/ou médiation, en cours de déroulement, à renoncer à ladite prestation mentionnée ci-dessus, ou tout autre raison (exceptée le cas de force majeure) alors que cette dernière a été validée et acceptée par le Client / Stagiaire, ce dernier est redevable de l'intégralité du prix de la prestation (coaching, externalisation adm/Rh, formation, médiation) qui lui sera donc facturé.

## 6. PRISE EN CHARGE PAR UN ORGANISME TIERS

6.1 Dans le cas où le coaching, la formation est pris en charge par un organisme tiers (OPCA/OPCO, OPACIF, Pôle Emploi, etc...), il appartient au Client / Stagiaire de respecter les dispositions suivantes :

- Faire la demande de prise en charge avant le début du coaching ou de la formation.
- De s'assurer de la finalisation de sa demande et de l'accord de l'organisme tiers de respecter les dispositions inhérentes au règlement.
- D'indiquer ou de faire indiquer, sur le devis, bon de commande, convention ou contrat de coaching ou de formation, les informations relatives à l'organisme tiers à facturer, en indiquant précisément son nom et son adresse.

6.2 Si le dossier de prise en charge du coaching, ou de la formation n'est pas parvenu, 24 heures (jours ouvrés) ou 48 heures (jours ouvrables), au prestataire **RESSOURCES CONSULTING**, avant le début du coaching ou de la formation, les frais inhérents audit coaching ou ladite formation seront intégralement facturés au Client / Stagiaire.

6.3 Dans le cas d'une prise en charge partielle des frais par un organisme tiers, le reliquat sera facturé directement au Client / Stagiaire.

6.4 Dans le cas où, d'une part, le Client / Stagiaire viendrait à être absent au coaching, à la formation, à abandonner le coaching, la formation en cours de déroulement, à renoncer audit coaching, à ladite formation, ou tout autre raison (exceptée le cas de force majeure) alors que ce / cette dernier (ère) a été validé(e) et accepté(e) par l'organisme tiers et par le Client / Stagiaire, et d'autre part, dans le cas où l'organisme tiers refuse de régler la part qui aurait dû lui échoir, le Client / Stagiaire est redevable de l'intégralité du prix de la prestation (coaching et/ou formation) qui lui sera donc facturé.

## 7. PENALITES DE RETARD ET SANCTIONS EN CAS DE DEF AUT DE PAIEMENT

7.1 Client professionnel :

En cas de non-règlement du montant total ou partiel (si acompte) de la facture, des pénalités de retard seront appliquées plus une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement. Cette indemnité forfaitaire est de 40€ par facture non payée à l'échéance (Art 441.5 Code du Commerce).

Ces pénalités de retard peuvent être comprises entre 3 fois le taux d'intérêt légal (le montant HTNet X taux applicable\* sur la période) X (nombre de jours de retard / 365 jours) X 3

\* Taux applicable : taux intérêt légal de la BCE

7.2 Client non professionnel / particulier

Les dispositions de l'article 6.1 s'appliquent de manière identique pour des clients non professionnels, c'est-à-dire des particuliers, à l'exception du taux d'intérêt légal majoré qui sera donc (le montant HTNet X jour de retard X taux intérêt légal) / (365 x 100).

7.3 Dans le cas d'impayé, **RESSOURCES CONSULTING** se réserve le droit de faire intervenir un huissier ou un organisme de recouvrement pour recouvrer la créance.

7.4 Selon le montant de l'impayé, la voie judiciaire peut être également privilégiée.

7.5 Dans le cas où le Client / Stagiaire passerait commande d'une prestation (coaching, externalisation adm/ RH, formation, médiation) alors qu'il n'a pas réglé une ou des prestations précédentes, ou fait l'objet de retard de paiement, le prestataire **RESSOURCES CONSULTING** se réserve le droit de refuser d'honorer la nouvelle commande ou d'effectuer la prestation demandée, et, ce sans que ledit Client ou Client / Stagiaire n'ait le droit de demander une quelconque indemnité et pour quelque raison que ce soit.

## 8. REPORT / ANNULATION /REEMPLACEMENT

### 8.1 Formation

8.1.1 Dans le cas d'une formation, tout changement pouvant impacter la tenue de ladite formation, tant du fait du Client / Stagiaire que de **RESSOURCES CONSULTING** doit faire l'objet d'un écrit (si urgence : sms confirmé par mail ou par courrier dans les 24 heures. Si non urgence : mail puis courrier dans les 48 heures).

8.1.2 Si le changement est à l'initiative du Client / Stagiaire, annulation ou report intra-inter-entreprises, les sommes dues sont soumises aux modalités suivantes :

8.1.2.1 Entre 31 jours (mois de 31 jours) et 10 jours ouvrés avant le début de la prestation, dédit de 50% du montant HT Net.

8.1.2.2 Entre 10 jours et 5 jours : dédit de 85% du montant HT Net.

8.1.2.3 Avant 48 heures : la somme HT Net sera intégralement due

8.1.2.4 Si un cas de force majeure justifiée vient à provoquer l'annulation ou le report de ladite formation, aucune indemnité ne sera due par le Client / Stagiaire ou si le Client / Stagiaire a déjà versé un acompte, ce dernier restera au crédit de **RESSOURCES CONSULTING** qui ne sera pas tenue de le rembourser.

8.1.2.5 Tout stagiaire absent d'une formation ne remet pas en cause le montant total dû par le Client (entreprise).

### 8.2 Coaching

8.2.1 Dans le cadre du coaching, toute absence du client, non justifié au moins 48 heures avant la date de tenue de l'entretien (présentiel ou distanciel), par un écrit (sms, mail, courrier, etc...) ou appel téléphonique confirmé par un écrit, vaudra entretien et ce dernier sera décompté du quantum final (cad ; 3 entretiens pour le coaching flash ; 7 entretiens pour le coaching normal).

8.2.2 Dans le cas d'un accompagnement de salarié dans le cadre d'un coaching pris en charge par son entreprise ou par un organisme financeur autre, tout changement pouvant impacter la tenue du coaching, tant du fait du salarié que de **RESSOURCES CONSULTING**, doit faire l'objet d'un écrit (si urgence : sms confirmé par mail ou par courrier dans les 24 heures. Si non urgence : mail puis courrier dans les 48 heures).

8.2.3 Si le changement intervient après la première séance de coaching, que ce changement soit à l'initiative du salarié ou de son employeur ou si suite à refus de prise en charge de l'organisme financeur, les sommes dues sont soumises aux modalités suivantes :

8.2.3.1 Entre 31 jours (moins de 31 jours) et 14 jours ouvrés avant le début de la prestation, dédit de 50% du montant HT Net.

8.2.3.2 Entre 14 jours et 7 jours : dédit de 85% du montant HT Net.

8.2.3.3 Avant 7 jours : la somme HT Net sera intégralement due

8.2.4 Si un cas de force majeure justifiée vient à provoquer l'annulation ou le report dudit coaching, aucune indemnité ne sera due par le Client/Salarié ou si le Client/Salarié a déjà versé un acompte, ce dernier restera au crédit de **RESSOURCES CONSULTING** qui ne sera pas tenue de le rembourser. Mais si report, ce montant sera déduit du montant restant dû.

#### Rappel : Quels sont les motifs pur cas de force majeure ?

➤ Refus de l'employeur du congé de formation préalablement autorisé, en raison d'un impondérable professionnel lié à l'organisation de l'activité ou du service ;

➤ Accident ou décès du Client/Salarié ou d'un proche (1<sup>er</sup> niveau) ;

➤ Maladie ou hospitalisation du Client/Salarié

8.2.5 Tout Salarié absent d'une ou plusieurs séances ne remet pas en cause le montant total dû par le Client.

### **8.3 Externalisation Adm / RH**

- 8.3.1 La prestation Externalisation Adm/RH fera l'objet d'un devis dont la prestation pourra faire l'objet d'un montant forfaitaire (2 heures) ou d'un devis sur mesure, suite à l'attente ou à la demande du Client, ou selon la difficulté du dossier estimée par **RESSOURCES CONSULTING**.
- 8.3.2 Toute annulation non justifiée du RV, 48 heures avant sa tenue, sera facturée. **RESSOURCES CONSULTING** se réserve le droit de refuser ce Client lors d'une nouvelle demande
- 8.3.3 Suite à la tenue du RV, une facture sera émise par **RESSOURCES CONSULTING**, comportant toutes les mentions comptables obligatoires ainsi que les références à ces présentes CGV. Par sa signature et son accord donné sur le devis ou soit lors du règlement de la facture, le Client s'engage à les avoir consultées.

### **9. CONVOCATION – ATTESTATION DE PRESENCE – OBTENTION DU CERTIFICAT**

- 9.1 Une convocation indiquant le lieu, les horaires de la formation ou du coaching, sera adressé, au plus tard, 8 jours ouvrables, avant le début de la formation au Client pour transmettre à son salarié. **RESSOURCES CONSULTING** ne sera pas tenue pour responsable de la non réception de cette information. **RESSOURCES CONSULTING** s'engage à contacter le Client pour s'assurer de la bonne tenue de ladite prestation, au plus tard 48 heures avant son début.
- 9.2 **RESSOURCES CONSULTING** adressera au Client et/ou Salarié, une attestation de présence sur les bases de la feuille d'émargement qui aura été signée par Salarié à chaque fin de demi-journée de la formation ou du coaching.

### **10. CLAUSE DE CONFIDENTIALITE**

Les dispositions suivantes sont applicables pour tous les domaines d'expertise dont **RESSOURCES CONSULTING** se prévaut.

- 10.1 Chacune des Parties s'engage à considérer comme confidentielles et à ne pas utiliser, ni communiquer, sauf pour les besoins de l'exécution de la prestation, toute information ; qu'elle soit de nature commerciale, stratégique, opérationnelle, financière, juridique, organisationnelle, comptable, fiscale, administrative ou autre, relative à l'autre Partie, à l'activité de l'autre Partie, ses réalisations et projets et aux opérations et projets, objets de la Mission ; qu'elle ait été transmise oralement, par écrit ou sous forme électronique, par chacune des Parties ou à laquelle chaque Partie a eu accès dans le cadre ou à l'occasion de ladite prestation.
- 10.2 Les obligations susvisées au présent article seront valables pendant la durée du Contrat consécutif à la prestation et persisteront même après l'extinction de cette dernière, qu'elle qu'en soit la cause, et ce pour une durée de 5 ans à compter de l'extinction du Contrat ou de ladite prestation.

### **11. ASSURANCE**

Dans le cadre de ses différents domaines d'expertise, **RESSOURCES CONSULTING** a souscrit une assurance en responsabilité civile professionnelle : N° Contrat 127 109 849 - Assurances Mutuelles MMA IARD