

## Conditions générales de vente

### SOMMAIRE

|   |   |
|---|---|
| Article 1 <sup>er</sup> • L'Achat de prestations                    | 3 |
| Article 2 • L'Acte contractuel                                      | 3 |
| Article 3 • Sanction de l'action de formation                       | 4 |
| Article 4 • Prix  | 4 |
| Article 5 • Facturation   | 4 |
| Article 6 • Paiement  | 4 |
| Article 7 • Résiliation - Dédit de formation                        | 5 |
| Article 8 • Annulation, Report                                      | 5 |
| Article 9 • Force majeure   | 6 |
| Article 10 • Responsabilité d'ITS TOURS                             | 6 |
| Article 11 • Obligations du Client                                  | 6 |
| Article 12 • Propriété intellectuelle                               | 6 |
| Article 13 • Confidentialité  | 7 |
| Article 14 • Communication  | 7 |
| Article 15 • Protection des données à caractère personnel du Client | 7 |
| Article 16 • Litiges  | 7 |
| Article 17 • Loi applicable   | 7 |

L'ITS TOURS propose et dispense des prestations de formation, en présentiel inter et intra entreprise, des formations ouvertes et à distance en mode E-learning ainsi que des formations associant à la fois le présentiel et le E-learning. ITS TOURS réalise également des prestations d'accompagnement, de conseil, d'évaluation et de certification, de coaching, d'ingénierie, d'études, de recherche, de validation des acquis de l'expérience, ainsi que des prestations relevant du droit de la propriété intellectuelle. À titre accessoire, ITS TOURS propose la location de locaux équipés.

L'ensemble des prestations ITS TOURS est ci-après dénommé « l'Offre de services » ou « prestations ».

Le terme « Client » désigne aux présentes conditions générales la personne physique ou morale qui contractualise pour son propre compte ou celui d'autres personnes telles que ses salariés, les prestations décrites ci-dessus auprès de ITS TOURS.

Toute commande de prestation à ITS TOURS implique l'acceptation sans réserve par le Client des présentes conditions générales de vente et la signature d'un des documents contractuels prévus à l'article 1er emporte de plein droit leur acceptation par le Client. Ces conditions prévalent sur tout autre document du client, en particulier sur toutes conditions générales d'achat, sauf acceptation formelle et écrite de ITS TOURS. Le fait que ITS TOURS ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Ces conditions générales de vente sont susceptibles d'être mises à jour en cours d'exercice. Le site Internet [www.its-tours.com](http://www.its-tours.com) porte toujours la dernière version à la connaissance de tous. Ces modifications ne peuvent ouvrir de droit à aucune indemnité au profit du Client.

Le Client se porte fort du respect des présentes CGV par l'ensemble de ses salariés, préposés et agents.

Le Client reconnaît également que, préalablement à toute commande, il a bénéficié des informations et conseils suffisants de la part de ITS TOURS, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'Offre de services à ses besoins.

ITS TOURS effectue la ou les prestations commandées soit avec ses moyens propres, soit avec le concours d'autres organismes avec lesquels elle aura passé des contrats de co-traitance ou de sous-traitance. Les éventuels sous-traitants n'auront pas à être agréés expressément par le cocontractant mais devront se soumettre aux mêmes engagements que ceux formulés dans le présent document et ce, sous l'entière et seule responsabilité d'ITS TOURS.

## Article 1<sup>er</sup> • L'Achat de prestations

Toute demande de prestation fait l'objet d'une proposition pédagogique et financière de la part d'ITS TOURS.

L'acceptation formelle par le Client de cette proposition commerciale doit être retournée à l'ITS TOURS par tout moyen à la convenance du Client : courrier postal, mail. Celle-ci vaut commande définitive et emporte acceptation des dates et lieux arrêtés.

L'achat de prestations à l'ITS TOURS prend ainsi l'une des formes suivantes :

- Un bon de commande émis par le Client, reprenant les mentions exactes du devis émis par l'ITS TOURS,
- Une convention ou un contrat de formation professionnelle,
- Un contrat de prestation de service.

## Article 2 • L'Acte contractuel

**2.1.** L'acte contractuel est établi selon les dispositions légales et réglementaires en vigueur, et mentionne, outre les mentions obligatoires : le nom et le prénom ou la raison sociale du Client, son n° SIRET, sa domiciliation, le nom de son représentant dûment habilité, ainsi que tout renseignement d'ordre pratique (téléphone, mél, ...).

Si, au moment de la passation de commande, le ou les noms des participants ne sont pas connus par le Client, celui-ci devra les communiquer à l'ITS TOURS au plus tard 10 jours ouvrés avant le démarrage des actions. A défaut, la responsabilité d'ITS TOURS ne saurait être engagée à quelque titre que ce soit.

**2.2.** L'acte contractuel est définitivement formé dès sa signature par les parties concernées. La signature peut prendre la forme d'une signature manuscrite ou électronique. Chacune des parties reçoit un exemplaire du document original. Au cours de l'exécution des prestations, les modifications négociées entre les parties donnent lieu à la signature d'un avenant au document contractuel.

**2.3.** L'acte contractuel nécessite la validation de l'entrée en formation Sous réserve d'avoir répondu aux exigences d'admission et d'inscription en formation (conformément au titre 5 du règlement de fonctionnement de l'ITS à l'intention des apprenants en vigueur).

### **Article 3 • Sanction de l'action de formation**

À l'issue de la session de formation, les pièces justificatives (attestation, certificat, diplôme...) sont adressées au Client ou à l'organisme gestionnaire des fonds de formation.

### **Article 4 • Prix**

Les prix des offres de services de l'ITS TOURS sont fermes et définitifs, et font référence aux stipulations contractuelles.

Pour les actions de formation et d'accompagnement, et sauf dispositions particulières, les prix incluent les frais pédagogiques, l'utilisation des salles et/ou ateliers de formation ainsi que celle du matériel pédagogique.

Les prestations de formation au sens de l'article 261, 4, 4°, a du Code général des impôts bénéficient de l'exonération de TVA prévue par le même texte.

### **Article 5 • Facturation**

Toute prestation fait l'objet d'une facturation à la signature de l'acte, dont les échéances sont établies en fonction de la durée, de la date de démarrage, et selon le planning contractuellement établi.

Le règlement des factures se fait :

- Pour les formations diplômantes, qualifiantes ou toutes formations supérieures à 3 mois en trois fois selon l'échéancier suivant : 20% au démarrage de l'action, 40% au milieu de l'action et le solde à la fin de formation
- Pour la VAE, au comptant à réception de la facture
- Pour les actions de formations continues et/ou certifiantes : au comptant à réception de la facture pour les actions d'une durée inférieure à trois mois

## Article 6 • Paiement

**6.1.** Les factures doivent être réglées à réception par le Client.

Par exception, pour les actions de formation aucune somme ne peut être exigée du Client personne physique avant l'expiration du délai de rétractation :

- prévu à l'article L. 6353-5 du Code du travail, dès lors que l'offre de service relève de l'application de ce texte ;
- prévu à l'article L. 221-21 du Code de la consommation, pour les contrats conclus à distance.

**6.2.** Les factures relatives aux conventions sont réglées par virement bancaire ou, le cas échéant, conformément aux conditions négociées avec le Client.

Les factures relatives aux contrats de formation sont réglées par mandat SEPA, paiement en ligne ou, le cas échéant, conformément aux conditions négociées avec le Client. Les paiements anticipés n'ouvrent pas droit à escompte.

**6.3.** La date de règlement figurant sur la facture constitue le point de départ pour le calcul des pénalités de retard.

Toute somme non payée à l'échéance donnera lieu au paiement par le Client de pénalités de retard égales au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage.

Ces pénalités sont exigibles de plein droit, sans mise en demeure préalable, dès le premier jour de retard de paiement par rapport à la date d'exigibilité du paiement.

En outre, conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur, toute somme non payée à l'échéance donnera lieu au paiement par le Client d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, dont le montant est fixé par décret. Cette indemnité est due de plein droit, sans mise en demeure préalable dès le premier jour de retard de paiement et pour chaque facture impayée à son échéance. Si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à l'indemnité forfaitaire, une indemnisation complémentaire à hauteur des dépenses justifiées est demandée par l' ITS TOURS.

**6.4.** Si le Client souhaite que le règlement des prestations de formation soit effectué par un organisme collecteur agréé ou un autre organisme financeur, il doit dans tous les cas :

- faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et s'assurer de la bonne fin de cette demande ;
- indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription ou sur sa commande en y indiquant les coordonnées complètes de l'organisme collecteur ;

- transmettre l'accord de prise en charge avant la date de formation ;
- s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

Dans l'hypothèse où cet organisme n'assurerait pas tout ou une partie de son financement (notamment dans le cas d'une assiduité discontinuée non justifiée, ou incomplète du stagiaire ou dans le cas de dépenses non imputables), le différentiel resterait à la charge du signataire désigné « client » et ferait l'objet d'une facture correspondante au 31 décembre de chaque année civile, au plus tard.

À l'exception du cas de force majeure dûment reconnue, toute cessation anticipée de formation entraîne la résiliation de la présente convention selon les modalités financières suivantes : la totalité de la formation commencée est due, le client est informé que dans ce cas, seul le prix en lien avec la formation réalisée sera imputé au titre de la formation professionnelle continue.

**6.5.** Les pièces justificatives, en particulier les attestations, certificats et diplôme, ne deviennent la propriété du Client qu'à compter du paiement intégral de l'ensemble des prestations. De ce fait, l'ITS TOURS se réserve le droit de conditionner leur remise au complet paiement du prix.

**6.6.** Dans la mesure où l'ITS TOURS aurait rencontré des difficultés avec le Client au titre de précédentes prestations, telles que difficultés à recouvrer le montant des prestations, annulation récurrente ou de manière tardive des prestations, celle-ci se réserve le droit de conditionner toute nouvelle inscription du Client au paiement total ou partiel du montant de la prestation préalablement à tout commencement d'exécution.

## **Article 7 • Résiliation – Dédit de formation**

Le défaut de paiement total ou partiel d'une seule échéance contractuellement prévue ouvre le droit à l'ITS TOURS de résilier de plein droit la convention ou le contrat passé avec le Client, après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet dans un délai de quinze (15) jours. Toutes les factures sont dues par le Client au prorata des prestations fournies augmentées, le cas échéant, des pénalités de retard prévues à l'article 6.3. De plus, à l'exception du cas de force majeure, le Client doit à l'ITS TOURS une indemnité selon les conditions suivantes :

- Pour un contrat de formation : la totalité des heures restantes de l'année de formation commencée est due.
- Pour une convention de formation : la totalité des heures restantes de la formation commencée est due.

Les demandes de résiliation à l'initiative d'ITS TOURS pour tout autre motif sont adressées au Client par lettre recommandée avec avis de réception et sont considérées comme effectives à l'expiration d'un délai d'un (1) mois et n'ouvrent droit à aucune indemnité de la part de l'ITS TOURS.

Toute résiliation entraîne l'exigibilité immédiate des factures émises par l'ITS TOURS.

### **Article 8 • Annulation, Report**

Toute demande d'annulation de prestation à l'initiative du Client doit être notifiée à l'ITS TOURS par écrit (lettre, courriel).

Sauf disposition particulière, en cas d'annulation par le Client, sans motif ou pour des motifs qui lui sont propres, moins de quinze (15) jours francs avant le commencement des prestations, l'ITS TOURS facturera des droits d'annulation représentant 50% du prix des prestations annulées.

En cas d'annulation tardive par le Client moins de sept (7) jours francs avant le début des prestations ou de non présentation du participant aux jour et heure fixés par ITS TOURS, les droits d'annulation représenteront 80% du prix des prestations annulées.

Pour le cas où les prestations sont annulées par l'ITS TOURS, le Client est informé par écrit et a le choix entre le remboursement des sommes versées ou le report de la prestation à une date ultérieure sans pouvoir prétendre à toute autre indemnisation de ce chef.

L'ITS TOURS se réserve la faculté de reporter ses prestations. Il se réserve le droit de modifier le lieu de la formation, d'aménager le contenu du programme ou le choix des intervenants. Le Client est dans ces cas informé par écrit dans les meilleurs délais. Il ne peut prétendre à aucune indemnisation de ce chef.

Les contenus des programmes figurant sur les supports de communication ne sont fournis qu'à titre indicatifs. S'ils le jugent nécessaire, l'intervenant pourra modifier le contenu de l'intervention selon l'actualité, la dynamique de groupe ou le niveau des participants.

## **Article 9 • Force majeure**

Lorsque, par suite de cas de force majeure répondant aux caractéristiques définies par la loi et la jurisprudence en cours, ITS TOURS est dans l'impossibilité de poursuivre la prestation, la convention ou le contrat conclu avec le Client est résilié de plein droit sans que ce dernier puisse prétendre à une quelconque indemnité. Le Client est toutefois tenu au paiement prorata temporis des prestations réalisées par l'ITS TOURS.

## **Article 10 • Responsabilité de l'ITS TOURS**

L'obligation souscrite par l'ITS TOURS dans le cadre des prestations qu'elle délivre est une obligation de moyens et ne peut en aucun cas être interprétée comme une obligation de résultat.

En conséquence, l'ITS TOURS sera responsable uniquement des dommages directs résultant d'une mauvaise exécution de ses prestations, à l'exclusion de tout dommage immatériel ou indirect consécutifs ou non.

En toutes hypothèses, la responsabilité globale de l'ITS TOURS, au titre ou à l'occasion de ses prestations, sera limitée au prix total de la formation.

## **Article 11. Obligations du Client**

Le Client s'engage à :

- payer le prix de la prestation ;
- n'effectuer aucune reproduction de matériel ou documents dont les droits d'auteur appartiennent à l'ITS TOURS, sans l'accord écrit et préalable d'ITS TOURS ;
- ne pas utiliser de matériel d'enregistrement audio ou vidéo lors des formations, sans l'accord écrit et préalable de l'ITS TOURS.

## **Article 12 • Propriété intellectuelle**

L'ITS TOURS est seule titulaire des droits de propriété intellectuelle de l'ensemble des prestations qu'elle propose à ses Clients.

À cet effet, l'ensemble des contenus et supports pédagogiques – quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale, ...), utilisés par l'ITS TOURS pour assurer ces prestations, demeure la propriété exclusive de l'ITS TOURS. À ce titre, ces contenus et supports pédagogiques ne peuvent faire l'objet d'aucune utilisation, transformation, reproduction, exploitation non expressément autorisée sans accord exprès de l'ITS TOURS. En particulier, le Client s'interdit d'utiliser le contenu des formations pour former d'autres personnes que son propre personnel 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 des contenus non autorisée.

Toute reproduction, représentation, modification, publication, transmission, dénaturation, totale ou partielle des contenus de formations en ce compris, les module(s) E-Learning, ainsi que des bases de données figurant le cas échéant sur la plateforme MOODLE de l'ITS TOURS, sont strictement interdites, et ce quels que soient le procédé et le support utilisés. En contrepartie du paiement du prix correspondant, les modules E-Learning font l'objet d'un droit d'utilisation personnel, non cessible et non exclusif pour une durée limitée à une année à compter de l'ouverture des clés d'accès.

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

## **Article 13 • Confidentialité**

Les parties s'engagent à garder confidentiels les informations et documents concernant le client de quelle que nature qu'ils soient, économiques, techniques ou commerciaux, auxquels elles pourraient avoir accès au cours de l'exécution du contrat ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat, notamment l'ensemble des informations figurant dans la proposition commerciale et financière transmise par l'ITS TOURS au Client.

L'ITS TOURS s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que ses sociétés affiliées, partenaires ou fournisseurs, les informations transmises par le Client.

## Article 14 • Communication

Le Client accepte d'être cité par ITS TOURS comme Client de ses offres de services, aux frais d'ITS TOURS. L'ITS TOURS peut mentionner le nom du Client, son logo ainsi qu'une description objective de la nature des prestations, objet du contrat, dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle notamment sur son site internet, entretiens avec des tiers, communications à son personnel, documents internes de gestion prévisionnelle, rapport annuel d'activité, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

## Article 15 • Protection des données à caractère personnel du Client

**15.1.** Conformément à l'exigence essentielle de sécurité des données personnelles, l'ITS TOURS s'engage dans le cadre de l'exécution de ses prestations à prendre toutes mesures techniques et organisationnelles utiles afin de préserver la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées, perdues, détournées, corrompues, divulguées, transmises et/ou communiquées à des personnes non autorisées. Par conséquent, l'ITS TOURS s'engage à :

Ne traiter les données personnelles du Client que dans le cadre strict de l'inscription, de l'exécution et du suivi de sa formation par les services d'ITS TOURS en charge du traitement ;

- Conserver les données personnelles pendant trois (3) ans ou une durée supérieure pour se conformer aux obligations légales, résoudre d'éventuels litiges et faire respecter les engagements contractuels ;
- En cas de sous-traitance, ITS TOURS se porte fort du respect par ses sous-traitants de tous ses engagements en matière de sécurité et de protection des données personnelles ;
- Enfin, dans le cas où les données à caractère personnel seraient amenées à être transférées hors de l'union européenne, il est rappelé que cela ne pourra se faire sans l'accord du Client et/ou de la personne physique concernée.

**15.2.** En application de la réglementation sur la protection des données à caractère personnel, le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement ou de limitation du traitement de ses données, qui peut être exercé en s'adressant à ITS TOURS, 2 avenue du Bois Labbé CS 44238, 35042 RENNES Cedex.

Le Client bénéficie également du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle si nécessaire.

La charte de l'ITS TOURS sur la protection des données personnelles est disponible sur le site : [www.its-tours.com](http://www.its-tours.com)

## **Article 16 • Litiges**

Pour tout différend relatif à l'exécution de la convention ou du contrat, le règlement à l'amiable sera privilégié.

En cas de désaccord persistant, les tribunaux de l'ordre judiciaire sont compétents pour traiter du litige.

## **Article 17 • Loi applicable**

Les conditions générales de vente et toutes relations d'ITS TOURS avec ses Clients relèvent de la loi française.