

CGVS Qualité

Conditions Générales de Vente de Service Conseil en Qualité pour les Clients Professionnels

Préambule	1
Prestations.....	2
Devis et commande.....	2
Informations sur les prestations et produits.....	3
Prix.....	3
Réalisation de la prestation de service.....	3
Obligations du Client	4
Plans, études et projets.....	4
Exonération de responsabilité.....	4
Règlement	4
Garantie.....	6
Force majeure	6
Non validation partielle.....	7
Non renonciation.....	7
Utilisation des données personnelles	7
Propriété intellectuelle et clause de confidentialité	7
Loi applicable et attribution de compétence	8

Préambule

« FORTHEO » et « FORTHEO qualité » dont des marques commerciales. Elles se substituent à la dénomination sociale (MONSIEUR JEAN-PIERRE PATRIAS) dans les Conditions Générales de Vente de Services (ci-après dénommées « CGVS »), ainsi que dans toute la relation commerciale.

Les présentes CGVS détaillent les droits et obligations de FORTHEO et de son Client professionnel (personne morale qui achète le service pour les besoins de l'entreprise ou personne physique dûment mandatée pour acheter en nom et lieu de l'entreprise pour les besoins de cette dernière) dans le cadre de la vente de prestations de service (relation prestataire ou fournisseur/Client.)

Les présentes CGVS constituent la base de la relation commerciale entre les parties. Elles sont communiquées systématiquement au Client lors de la commande ou avant la réalisation de la prestation.

Les présentes CGVS sont communiquées à toute personne physique qui en fait la demande, afin de lui permettre de passer commande. Les CGVS sont disponibles depuis le site web *fortheo.fr*. Le Client est réputé avoir pris connaissance et accepté les présentes CGVS avant toute commande, sans restriction ni réserve.

Si l'une des conditions de service venait à faire défaut, elle serait considérée être régie par les usages en vigueur dans le secteur concerné de la prestation, dans les sociétés ayant leur siège en France Métropolitaine.

Prestations

Les prestations concernées par les présentes CGVS sont :

Catégorie Q :

Conseil en qualité et formation en qualité.

réf. commençant par CQ (CONSEIL QUALITÉ)

Devis et commande

Un devis ou une offre de service, détaillant l'objet de la prestation et/ou des articles, ses conditions particulières et sa mise en œuvre, est établi et remis au Client.

La commande peut se faire sur base d'un devis ou non, par tout moyen, notamment e-mail ou courrier.

La commande est réputée acceptée par le Client dès que ce dernier l'a approuvée et signée ou dès qu'il a versé le montant total de l'acompte mentionné sur le devis ou le bon de commande. Le devis accepté et signé fait office de bon de commande pour la prestation ou la vente.

Avenants à la commande

Des modifications à la commande initiale (avenant) peuvent être demandées par le prestataire ou le Client. Elles sont traitées de la même façon que la commande initiale et feront partie intégrante de cette dernière après approbation.

Confirmation de commande

Les informations contractuelles font l'objet d'une confirmation par e-mail dans les 48 heures suivant la réception de la commande, ou à défaut à l'adresse indiquée par l'acheteur sur le devis ou le bon de commande.

Preuve de la transaction

Les bons de commande sont conservés par FORTHEO. Une copie numérique est adressée au Client lors de la confirmation de commande. L'archivage des bons de commande et des factures est effectué par le prestataire (archivage physique et/ou numérique sur des supports fiables et durables) afin de pouvoir être utilisés à titre de preuves.

Une copie des présentes CGVS est systématiquement remise au Client par voie d'e-mail ou via un lien internet vers la copie numérique sur le site de FORTHEO. Le Client est réputé accepter les termes des présentes CGVS dès le commencement de toute prestation. FORTHEO peut être amenée à faire signer au Client une copie des présentes CGVS ou un bon de commande.

Informations sur les prestations et produits

Les tarifs et descriptions de prestations de service ou de produits mentionnés sur le site web sont tenus à jour régulièrement, mais sont fournis à titre indicatif. Seuls font foi les documents officiels *tarifs* et *descriptifs d'offres*. Ils sont disponibles sur demande ou lors de l'envoi d'un devis ou d'un bon de commande. Certains de ces documents sont téléchargeables depuis le site *fortheo.fr*.

Prix

Les prix facturés sont ceux en vigueur au moment de l'établissement de la commande et sont valables 1 mois (sauf stipulation contraire). Ils ne tiennent pas compte des éventuels frais imputés à la réalisation de la prestation (formation ou déplacement par exemple) qui pourront faire l'objet d'un avenant à la commande initiale, s'ils n'ont pas été prévus dans cette dernière.

TVA

En tant qu'auto-entreprise, FORTHEO n'est pas soumise à la TVA (article 293-B du CGI). La TVA n'est donc pas applicable aux prix proposés ou facturés. En cas de modification de la législation en vigueur et/ou d'un changement de taux, les prix proposés seront modifiés en conséquence.

Réduction de prix

Toute réduction éventuelle de prix ou remise sera indiquée sur le bon de commande et/ou le devis.

Remboursement de commande et de la différence de prix

FORTHEO ne proposant que des prestations intellectuelles et des ventes de produits dématérialisés ou fabriqués à la demande (produits personnalisés), aucun remboursement de commandes ni remboursement de différence de prix ne peuvent être effectués.

Réalisation de la prestation de service

La prestation de service est réalisée dans le délai indiqué sur le devis ou le bon de commande. Cependant, FORTHEO est dépendante de la collaboration du Client et ne peut donc être tenue pour responsable d'éventuels retards en cas de manquements de la part du Client.

En cas de paiement par chèque ou virement, la commande ne sera traitée qu'à réception par FORTHEO du paiement de l'acompte ou de la totalité du prix convenu. Les délais de livraison seront alors recalculés à partir de cette date.

En cas de paiement par chèque ou virement, la commande ne sera traitée qu'à réception par FORTHEO du paiement de l'acompte ou de la totalité du prix convenu. Les délais de livraison seront alors recalculés à partir de cette date.

Obligations du Client

Le Client s'engage à fournir au prestataire tous les documents, les informations et tout renseignement utile ou nécessaire à la réalisation de la prestation.

Le Client garantit au prestataire qu'il possède toutes les déclarations et autorisations administratives ainsi que les droits de propriété intellectuelle nécessaires à l'exploitation des services de FORTHEO.

Plans, études et projets

Cat. A et B

Les projets, plans, dessins, photographies et tous autres documents réalisés dans le cadre de la prestation restent la propriété entière et exclusive de FORTHEO.

Dans le cadre de certaines prestations (telles que formation), FORTHEO se réserve le droit d'apposer sa marque (sous forme de logo, filigrane, photographie, marquage...) sur les documents de travail remis aux stagiaires sans que le Client ne puisse s'y opposer.

Exonération de responsabilité

En tant que prestataire de services dans le domaine du conseil en qualité, FORTHEO n'est soumise qu'à une obligation de moyens dans le cadre de la réalisation de sa prestation à l'exclusion de toute autre obligation de résultat.

FORTHEO ne peut être tenue pour responsable de dommages directs ou indirects, matériels ou immatériels en cas de retard de livraison, d'une non-conformité ou d'une cause indépendante de la volonté de FORTHEO.

La responsabilité de FORTHEO ne porte que sur le non-respect de ses obligations. En aucun cas elle ne pourra être tenue pour responsable d'un préjudice financier ou de toute autre nature, par suite de l'utilisation ou de l'exploitation de ses services.

Règlement

Tout paiement par chèque doit être fait en euros tiré sur une banque ou une agence bancaire française. Dans ce cadre, la vente ne sera considérée comme résolue qu'à réception et validation du chèque par FORTHEO.

Toute vente ne pourra être considérée comme résolue qu'après paiement effectif de l'intégralité de la prestation.

Sauf stipulation contraire, un montant de 40 % est perçu à la commande, à titre d'acompte.

Une facture est envoyée au Client à la fin de la réalisation effective de la prestation. Le Client accepte de recevoir les factures par voie électronique (courriel).

Le Client doit payer le solde de la commande par chèque, CB en ligne ou virement sous 15 jours après réalisation de la prestation de service ou dans le délai indiqué sur la facture. FORTHEO se réserve le droit de refuser d'honorer toute commande d'un acheteur qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente.

Retard de règlement

Tout retard de paiement entraînera l'exigibilité immédiate de la totalité des sommes dues par le Client, sans préjudice de toute autre action que le prestataire serait en droit d'attenter à l'encontre du Client. FORTHEO se réserve notamment le droit d'annuler ou de suspendre toute autre prestation en cours avec le Client concerné.

Conformément à l'article L441-6 du Code de commerce, les pénalités de retard sont applicables dans le cas où les sommes dues sont versées après la date de paiement convenue (sur la facture ou le bon de commande). Ces pénalités de retard sont calculées sur la base de 3 fois le taux d'intérêt légal.

Depuis le 1er janvier 2015, le taux d'intérêt légal est révisé tous les 6 mois (Ordonnance n°2014-947 du 20 août 2014). Cette pénalité est calculée sur le montant TTC de la somme due et court à compter de la date d'échéance du prix sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

Clause pénale

En cas de résolution de la vente pour défaut de paiement, les sommes payées par le Client seront purement et simplement acquises à FORTHEO.

Déchéance du terme

En cas de non-paiement total ou partiel d'une commande à l'échéance, les sommes dues au titre de cette commande ou d'autres commandes déjà exécutées ou en cours seront immédiatement exigibles après mise en demeure.

Clause résolutoire de vente

Toute commande est acceptée en considération de la situation financière et économique du Client au moment de la commande.

Il en résulte que si la situation financière du Client venait à se détériorer entre la date de la commande et la date d'exécution de la prestation, FORTHEO serait fondée à résilier la vente.

En cas d'inexécution d'une seule des présentes conditions, FORTHEO adressera au débiteur une mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception. À défaut d'exécution, par le Client, de son obligation dans le délai d'un mois à compter de l'envoi de cette mise en demeure, la vente sera résolue de plein droit s'il plaît à FORTHEO.

Le Client ne pourra demander la résolution de la vente ou rechercher la responsabilité de FORTHEO en cas de modification des spécificités initiales, intervenant entre la passation de la

commande et l'exécution de la prestation, qui résulteraient de l'application d'un texte national ou communautaire. Le prestataire s'engage à informer le Client de ces modifications dans les meilleurs délais.

Réclamations

Toute réclamation doit être adressée par écrit dans un délai de sept (7) jours après la livraison. Passé ce délai, les travaux sont réputés acceptés par le Client.

Garantie

L'obligation de garantie reposant sur FORTHEO est exclue dans les cas suivants :

- L'origine du dysfonctionnement résulte d'une mauvaise utilisation ou d'une négligence de l'utilisateur,
- L'origine du dysfonctionnement correspond à une clause de non-responsabilité de FORTHEO.

Pour pouvoir invoquer le bénéfice de cette garantie, le Client doit, dans une période d'un (1) mois à compter de la livraison, déclarer et décrire par écrit le dysfonctionnement qu'il impute à la prestation, et fournir toute justification quant à la réalité de celui-ci.

La garantie d'une prestation ne concerne que les éléments mentionnés dans les éléments contractuels et ne concerne nullement tous les éléments qui auraient pu être ajoutés en sus et qui ne font l'objet d'aucune mention écrite.

En cas de réclamation sur une prestation immatérielle, le cahier des charges reste le document de référence auquel les deux parties doivent se référer pour évaluer si la prestation est conforme aux spécificités du projet. Seuls les éléments mentionnés dans ce document sont considérés comme relevant des obligations du prestataire. À défaut de présentation du cahier des charges, les obligations de FORTHEO sont strictement limitées à une considération minimale au regard des prestations mentionnées dans les éléments contractuels. Dans ce cas, l'utilisateur ne peut se prévaloir que d'une absence de réalisation de la prestation ou de l'un de ses éléments majeurs, les éléments mineurs ou déjà intégrés étant considérés comme parfaitement achevés.

La présente garantie couvre les frais de main d'œuvre et en général les travaux résultant de l'obligation de garantie. Ces différentes interventions n'ont pas pour conséquence de prolonger la durée mentionnée de la garantie. De convention expresse, la responsabilité de FORTHEO est strictement limitée aux obligations ainsi définies et n'est tenue à aucune indemnisation de quelque nature que ce soit, notamment en ce qui concerne les vices cachés, dommages immatériels et préjudices directs ou indirects pouvant résulter d'un dysfonctionnement d'une prestation et/ou de ses conséquences.

Force majeure

Toutes circonstances indépendantes de la volonté des parties, empêchant l'exécution dans les 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, extérieure 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 fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des tribunaux français : tremblement de terre, incendie, tempêtes, inondations, l'arrêt des réseaux de télécommunications ou difficultés propres au réseau de télécommunications, mouvements sociaux, maladies du ou des exécutants de la prestation.

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 3 mois, les présentes CGVS pourront être résiliées de plein droit par la partie lésée.

Non validation partielle

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

Non renonciation

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 CGVS ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

Utilisation des données personnelles

Les données personnelles récoltées lors de la démarche commerciale, l'établissement du bon de commande ou de l'offre commerciale, ne sont utilisées qu'à des fins de réalisation de la prestation de service. Elles ne sont en aucune façon transmises à des tiers. Elles seront conservées pendant au moins 3 ans, à moins que le Client souhaite s'y opposer. Il doit dans ce cas en faire la demande auprès de FORTHEO par le moyen qui lui convient.

Propriété intellectuelle et clause de confidentialité



Le prestataire et ses collaborateurs s'engagent à considérer comme confidentielles et entrant dans le champ d'application du secret professionnel auquel ils sont tenus, les informations de toute nature, relatives notamment aux activités du Client, à son organisation et à son personnel. Lorsque FORTHEO réalise une prestation impliquant une activité créatrice au sens du Code de la propriété intellectuelle, les droits d'auteur découlant de cette création sont régis par défaut par la licence Creative Commons 4.0 BY-NC-ND ou « Attribution + Pas d'utilisation Commerciale + Pas de Modification ».

Les projets, plans, dessins, photographies et tout autre document réalisés dans le cadre de la prestation restent la propriété entière et exclusive de FORTHEO et ne peuvent pas être fournis au Client.

Sauf convention spéciale d'exclusivité, FORTHEO peut à nouveau utiliser une création réalisée par ses services ou l'utiliser comme base pour un autre Client ou une autre prestation.

Loi applicable et attribution de compétence

Le présent contrat est soumis à la loi française. En cas de contestations ou différend relatifs à l'exécution ou à l'interprétation des présentes conditions, le Client doit avant tout contacter directement le prestataire afin de résoudre le litige. Si cette action n'est pas suffisante ou si le consommateur n'en est pas satisfait, il dispose d'une année à compter de la date de cette réclamation pour initier une demande de médiation. Pour cela il doit s'adresser au médiateur suivant :

Conciliateur de Justice – Mairie de Béthune, 6 place du 4 Septembre, Béthune 62400.

