

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES PRESTATIONS DE SERVICES

Présentation

Pastel RH est un cabinet de Conseil en Ressources Humaines et un organisme de formation situé 6 rue Emmanuel Chabrier 26000 VALENCE. Pastel RH développe, propose et dispense des prestations de service.

Objet - Dispositions générales

Les présentes Conditions Générales de Vente, ci-après dénommées CGV, régissent toutes les prestations de services réalisées par Pastel RH, relatives à des commandes effectuées par tout client professionnel ou particulier, ci-après dénommé Client.

Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGV. A défaut de contrat écrit conclu entre Pastel RH et son Client prévoyant des conditions de vente particulières, les prestations effectuées sont soumises aux CGV décrites ci-après. Le Client s'engage ainsi à respecter et à faire respecter les présentes CGV.

Le fait que Pastel RH ne mette pas en œuvre l'une ou l'autre clause établie en sa faveur dans les présentes conditions, ne peut être interprété comme une renonciation de sa part à s'en prévaloir.

Ces CGV sont consultables sur le site Internet de Pastel RH qui se réserve la possibilité de modifier les présentes à tout moment par la publication d'une nouvelle version sur son site Internet. Les CGV applicables alors sont celles étant en vigueur à la date du paiement (ou du premier paiement en cas de paiements multiples) de la commande.

Le Client déclare avoir pris connaissance de l'ensemble des présentes CGV, et le cas échéant des Conditions Particulières de Vente liées à un produit ou à un service.

Le Client reconnaît qu'il a bénéficié des conseils et informations nécessaires afin de s'assurer de l'adéquation de l'offre à ses besoins. Le Client déclare être en mesure de contracter légalement en vertu des lois françaises ou valablement représenter la personne physique ou morale pour laquelle il s'engage.

Nature des prestations

Pastel RH accompagne :

- Les entreprises dans leurs projets de conseil en Ressources Humaines : audit, recrutement, évaluation, formation RH (Ressources Humaines), bilan de compétences, accompagnement VAE (Validation des Acquis de l'Expérience), entretien professionnel, outplacement, accompagnement RH par la créativité...
- Les particuliers sur des prestations de bilan de compétences, de bilan d'orientation, d'accompagnement VAE, de formation RH, d'accompagnement à la recherche d'emploi, accompagnement RH par la créativité...

Programme des prestations

Le contenu des programmes du bilan de compétences, du bilan d'orientation, de l'accompagnement VAE, des formations RH et de l'accompagnement RH par la créativité figurant sur les fiches de présentation n'est fourni qu'à titre indicatif. Pastel RH adapte les contenus aux besoins, attentes, profils et rythme des participants. Il est fait usage d'outils psychométriques reconnus pour leur validité et leur fidélité, édités par les éditeurs de référence et qui ne sont utilisés que par le(s) consultant(s) habilité(s).

Dispositions particulières pour les bilans de compétences et les accompagnements VAE dispensés dans le cadre du CPF (Compte Personnel de Formation) : La description du programme du bilan de compétences e de l'accompagnement VAE ont été sélectionnées et acceptées par le participant via la plateforme de la Caisse des Dépôts et Consignations conformément à ses conditions générales d'utilisation.

Devis et commande

Pastel RH intervient sur demande expresse du client. Il adresse au Client et/ou au participant, un devis, un contrat, une lettre de mission, une convention de formation ou un contrat de formation professionnelle suivant les cas.

Pour confirmer sa commande de manière ferme et définitive, le Client et/ou participant devra nous retourner ce document signé sans aucune modification. La validation de la commande implique l'adhésion pleine et entière et sans réserve du client aux présentes CGV.

Pour les prestations de recrutement, le démarrage de la mission est conditionné par la bonne réception de ce document et par le règlement d'un acompte pour certaines prestations.

Prix

Pour les prestations de formation professionnelle, tous les prix sont exprimés TTC¹. Pour les autres prestations, tous nos prix sont exprimés Hors Taxes et majorés de la TVA au taux en vigueur (20%). Les prix sont révisables chaque année au 1er Janvier par Pastel RH.

Les prix des services sont ceux détaillés sur le site internet, dans les devis, lettre de mission ou contrats. Les prix peuvent être calculés au forfait, à l'heure, ou à la journée.

Dans le cadre des actions menées en intra-entreprise et selon les accords retenus, les frais de déplacement du (ou des) consultant(s) ou formateur(s) ainsi que les frais de location de salle et de documentation sont facturés en sus.

Il est convenu entre les parties que le règlement par le Client de la totalité des honoraires de Pastel RH vaut réception et acceptation définitive des prestations. En aucun cas le tarif de la prestation ne peut être renégocié une fois la prestation réalisée.

Dispositions particulières liées aux financements des bilans de compétences et accompagnements VAE dans le cadre du CPF : le paiement est effectué par la Caisse des Dépôts et Consignations. Le bénéficiaire certifie avoir pris connaissance via le site de la Caisse des Dépôts et Consignations des conditions de financement et de règlement de la prestation commandée. Le paiement se fera selon les conditions fixées par la Caisse des Dépôts et Consignations.

Modalités de paiement

Les factures sont payables à réception. La TVA au taux en vigueur (20%) s'applique sur toutes les prestations hors formation professionnelle délivrées par Pastel RH. Le paiement s'effectue par chèque ou par virement bancaire. Les éventuels frais bancaires occasionnés par le mode de paiement utilisé seront à la charge du Client. Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.

En cas d'absence d'indication de délai de règlement sur les factures, s'applique l'article L441-6 du code de commerce régissant les paiements entre professionnels : le délai de règlement des sommes dues est fixé au trentième jour suivant la date d'exécution de la prestation demandée. Le délai convenu entre les parties pour régler les sommes dues ne peut dans tous les cas dépasser quarante-cinq jours fin de mois ou soixante jours à compter de la date d'émission de la facture.

Retard de paiement

Tout retard ou défaut de paiement entraînera de plein droit :

- L'exigibilité immédiate de toute somme restant due
- Le calcul et le paiement d'une pénalité de retard sous forme d'intérêts à un taux équivalent à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour de la facturation des prestations. Cette pénalité est calculée sur le montant hors taxes de la somme restant due, et court à compter du jour suivant la

1 Pastel RH n'est pas assujéti à la TVA au titre de l'article 261, alinéa 4.4.a du Code général des impôts

- date de règlement portée sur la facture, jusqu'à son paiement total, sans qu'aucun rappel ou mise en demeure préalable ne soient nécessaires. Le taux applicable est calculé au prorata temporis
- Le droit pour Pastel RH de suspendre l'exécution de la prestation en cours et de surseoir à toute nouvelle commande ou livraison

Subrogation de Paiement

Si le client a sollicité un tiers (OPCO ou autres financeurs) pour financer le bilan de compétences, la formation RH ou l'accompagnement VAE, en cas d'inexécution totale ou partielle de la prestation du fait du participant ou du client et dans la mesure où le tiers invoquerait l'article L991-6 du code du travail pour ne pas régler tout ou partie des sommes dues, le Client s'engage à se substituer au dit tiers pour payer l'intégralité des sommes restant dues au titre de la convention ou du contrat.

Durée et résiliation

La durée des prestations est définie dans le devis ou la lettre de mission valant contrat. Le calendrier prévu initialement peut être ajusté selon les circonstances, sans toutefois que la durée totale de la mission soit prolongée de plus de trois mois. Chacune des parties pourra résilier immédiatement le contrat en cas de cessation d'activité de l'une des parties, cessation de paiement, redressement judiciaire, liquidation judiciaire ou toute autre situation produisant les mêmes effets, conformément aux dispositions légales en vigueur.

En cas d'arrivée du terme ou de la résiliation du contrat :

- Le contrat de prestation de service cessera automatiquement à la date correspondante
- Pastel RH se trouve dégagé de ses obligations relatives à l'objet du présent contrat à la date de résiliation ou d'expiration du contrat
- En cas de résiliation de l'accord par le client, seront dues par le client les sommes correspondant aux prestations réalisées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation et non encore payées

Obligations et confidentialité

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

Le Client / participant s'engage à :

- Respecter les dates et heures des rendez-vous fixés pour le bon déroulement du dispositif souscrit. Toute action non honorée mais non décommandée dans les quarante-huit (48) heures précédant la date de sa réalisation reste due à Pastel RH. La réalisation ultérieure de cette action entraînera son paiement en sus. Aucun avoir, aucune indemnité ou compensation de quelque nature que ce soit ne pourra être versé(e) au Client en cas d'absence du participant aux rendez-vous programmés et acceptés soit par l'entreprise soit conjointement entre le salarié et le consultant chargé de la réalisation de la prestation
- Tout mettre en œuvre pour planifier à nouveau dans un délai conforme au bon déroulement du dispositif les actions annulées avec le préavis de quarante-huit (48) heures évoqué
- Régler toute prestation due à réception de facture

Force majeure

Pastel RH ne pourra être considérée défaillant dans l'exécution de ses obligations et voir sa responsabilité engagée si cette obligation est affectée, temporairement ou définitivement, par un événement ou une cause de force majeure.

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 du consultant ou du formateur, les désastres naturels, les pandémies, les incendies, les restrictions gouvernementales, les troubles sociaux et émeutes, les guerres, les malveillances, l'interruption des télécommunications ou de l'approvisionnement en énergie, l'interruption des communications ou des transports de tout type, les défaillances de matériel informatique, les sinistres dans les locaux prévus pour la prestation, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de Pastel RH.

La partie défaillante fera tous ses efforts afin d'éliminer les causes du retard et reprendra l'exécution de ses obligations dès que le cas invoqué aura disparu. Toutefois si la cause de force majeure perdure au-delà d'un délai d'un mois à compter de la date de réception de la notification du cas de force majeure, chaque partie aura le droit de résilier l'accord, sans octroi de dommages et intérêts.

Dans le cas où l'accord est résilié par le client pour cause de force majeure, le Client doit verser à Pastel RH tous les montants dus jusqu'à la date de résiliation.

Responsabilités

Considérant la nature des prestations réalisées, l'obligation de Pastel RH est une obligation de moyens. Pastel RH s'engage à réaliser les prestations conformément aux règles de l'art et de la meilleure manière, aux termes et conditions de l'accord, ainsi que dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables.

Le Client s'engage à mettre à disposition de Pastel RH dans les délais convenus, l'ensemble des informations et documents indispensables à la bonne réalisation de la prestation ainsi qu'à la bonne compréhension des problèmes posés.

La responsabilité de Pastel RH ne pourra pas être engagée pour :

- Une erreur engendrée par un manque d'information ou des informations erronées remises par le client
- Un retard occasionné par le client qui entraînerait l'impossibilité de respecter les délais convenus ou prescrits par la loi

Pastel RH ne pourra être tenu pour responsable de l'absence de résultats des candidats recrutés, et ce pour quelque durée que ce soit.

Quel que soit le type de prestation, la responsabilité de Pastel RH, si elle est prouvée, sera limitée à la moitié de la somme totale hors taxes effectivement payée par le client pour le service fourni par Pastel RH à la date de la réclamation par lettre recommandée avec accusé réception.

En aucun cas, la responsabilité de Pastel RH ne saurait être engagée au titre des dommages directs ou indirects tels que perte de données, de fichier(s), perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner, atteinte à l'image et à la réputation. Elle n'est pas non plus engagée sur les dommages causés au matériel des clients.

D'autre part, Pastel RH ne peut être tenue responsable du contenu communiqué et mis en ligne par un participant à une prestation, notamment de son caractère illégal au regard de la réglementation en vigueur. Le participant est seul responsable de l'utilisation qu'il fait des documents fournis par Pastel RH ou de l'utilisation d'un site Internet et des applications et des conséquences directes ou indirectes de cette situation. Il lui appartient d'en faire un usage conforme à la réglementation en vigueur et aux recommandations de la CNIL (Commission Nationale Informatique et Liberté).

La responsabilité de Pastel RH ne saurait être engagée dans les cas liés à l'utilisation d'une plateforme Internet : défaillances techniques telles que problèmes de communication (lenteur, interruption...) dus aux fournisseurs d'accès Internet ou à une mauvaise utilisation des outils informatiques, préjudice lié aux contenus de tiers personnes, force majeure...).

Propriété des documents

Tous les documents créés par Pastel RH et remis aux participants à l'occasion des prestations réalisées sont et demeurent la propriété exclusive de Pastel RH. De ce fait, le Client et/ou participant s'interdisent d'utiliser ou de dupliquer tout support transmis par Pastel RH.

Communication

Le Client professionnel accepte d'être cité par Pastel RH comme client de ses offres de services. Pastel RH peut mentionner le nom du Client professionnel dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle, entretiens avec des tiers.

Protection des données personnelles

Dans le cadre de son activité, Pastel RH enregistre certaines informations concernant le Client professionnel, dont certaines sont de nature à l'identifier par le biais de documents d'ordre administratif, pédagogique ou contractuel, et des échanges par courriel, courrier ou téléphone.

Pastel RH ne recueille aucune information de manière automatique, ni aucun fichier de type « cookie ».

Les informations personnelles nous permettent de traiter les demandes du Client professionnel, d'assurer la bonne gestion de nos prestations et d'améliorer la qualité de nos services. Elles servent aussi à mieux connaître le Client professionnel pour lui proposer des contenus et des formations personnalisées, adaptées à ses besoins.

Pastel RH s'engage à ce que la collecte et le traitement des données du Client professionnel soient conformes au règlement général sur la protection des données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés du 6 Janvier 1978 modifiée en matière de protection des données.

Pastel RH s'engage à ne pas communiquer, transférer ou diffuser les données personnelles, sauf pour les cas stipulés dans l'Article 6 du RGPD "Licéité du traitement", notamment :

- À des fins de respect d'une obligation légale ou réglementaire à laquelle Pastel RH est soumis
- À des fins d'exécution du contrat ou convention de formation, ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande du Client
- Si le Client lui donne son accord explicite

Ces informations sont conservées pendant 1 an, à compter de la fin de la relation contractuelle, la durée pouvant être réduite si le Client utilise l'un des droits reconnus par la législation.

Conformément à la loi n°78-17 du 06 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification des données à caractère personnel le concernant en adressant une demande à Pastel RH en précisant son identité et son adresse électronique.

Litiges

Les présentes CGV sont encadrées par la loi Française. En cas de litige survenant entre la société Pastel RH et le Client et/ou le participant, la recherche d'une solution à l'amiable sera privilégiée.

À défaut, l'affaire sera de la compétence exclusive du tribunal de commerce choisi par Pastel RH quel que soit le siège ou la résidence du Client. Cette clause attributive de compétence ne s'appliquera pas au cas de litige avec un Client non professionnel pour lequel les règles légales de compétence matérielle et géographique s'appliqueront.