

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente (les « CGV »), ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles l'association PACTE PME immatriculée RCS de Paris sous le numéro SIRET 524 729 407 00030 ; TVA FR65 524729407 et dont le siège social est le 16, rue Washington - 75008 Paris ci-après « PACTE PME » consent au client, acheteur qui l'accepte, une formation issue de son catalogue de formations inter-entreprises.

Le participant à toute formation est désigné « Participant » ou Client. Il s'agit d'une personne physique. Cette personne physique peut-être inscrite par une personne morale (l'entreprise, association où elle est salariée ou gérante ou fondatrice).

Sauf dérogation formelle et expresse de PACTE PME, ces conditions prévalent sur tout autre document du Client, et notamment sur toutes conditions générales d'achat.

Les Présentes Conditions générales peuvent, le cas échéant, être complétées par des conditions particulières rattachées à une offre spécifique commercialisée par PACTE PME.

L'ensemble des Formations à jour proposées par PACTE PME est consultable en ligne sur son site internet.

### **1.1 Formations en présentiel**

PACTE PME propose des formations inter-entreprises et intra-entreprises ou sur-mesure. Ces formations sont réalisées dans les locaux qui sont expressément indiqués dans les communications. Elles ont généralement lieu hors des locaux de Pacte PME.

### **1.2 Formations en ligne**

Elles peuvent se présenter sous la forme de classes virtuelles, qui sont des formations suivies à distance par le Participant. Ce dernier se verra remettre avant et après la formation des supports pédagogiques digitaux ainsi qu'un ou plusieurs liens de connexions internet. Une même formation inter-entreprise peut comprendre des formations en présentiel et en distanciel. Le type de formation sera précisé au Participant avant le début de la formation.

### **1.3 Changement de format et cas de force majeure**

Pour des cas de force nécessitant des confinements décidés au niveau local, régional ou national, une formation en présentiel pourra basculer en distanciel. Ce basculement sera signifié au Participant avant le début de la formation. Si ce basculement pour cas de force majeure a lieu, le Participant ne pourra pas demander un remboursement express de la formation compte-tenu de son changement de format. Il pourra en revanche bénéficier, le cas échéant, d'une adaptation de ses tarifs en cas de basculement imposé en distanciel. Ce changement lui sera communiqué avant le basculement en distanciel.

## **ARTICLE 2. MODALITES D'INSCRIPTION**

2.1 La demande d'inscription nécessite l'envoi par le Client d'un bulletin d'inscription complété et signé. Il devra être renvoyé par courrier électronique ou papier. Ce bulletin sera disponible sur le site internet de Pacte PME. Il est aussi envoyé au client par Pacte PME à sa demande. Il peut être également joint aux communications promotionnelles afférentes aux programmes.

2.2 Pour chaque Formation dispensée par PACTE PME, un nombre minimum et maximum de Participants est admis ; les inscriptions pour une session donnée, cessent d'être retenues lorsque le nombre maximum est atteint. Elles sont alors reportées à une session suivante, avec l'accord du Participant.

2.3 Un accusé de réception est adressé au Client dans les 48 heures ouvrées qui suivent la réception de l'inscription par courrier électronique. Cet accusé de réception ne vaut pas confirmation de la tenue de la Formation ; seule la convocation, adressée au moins 7 jours ouvrés avant la date de Formation, confirme le maintien de ladite Formation.

2.4 Dans les 7 jours ouvrés avant la date prévue pour la session de Formation, le Client recevra un dossier composé de la convocation à la session de Formation du Participant ainsi que les informations pratiques rattachées à ladite Formation.

## **ARTICLE 3. MODALITES DE FORMATION**

3.1 PACTE PME est libre de choisir le lieu de la Formation, d'utiliser les méthodes et outils pédagogiques de son choix, il est rappelé que la forme et le contenu des outils pédagogiques sont déterminés par PACTE PME.

3.2 PACTE PME peut mettre à disposition du Participant des espaces digitaux dédiés.

3.3 La durée globale d'une Formation est susceptible de varier d'une Formation à une autre. Dès lors, le Client s'engage à se renseigner, préalablement à toute inscription, sur le site Internet de PACTE PME, ainsi que via toute documentation mise à sa disposition.

3.4 Une journée de Formation en présentiel ou en ligne par voie de classe virtuelle, correspond à 7 heures de cours en présentiel. Les demi-journées ont une durée comprise entre 2 h 30 et 3 h 30.

3.5 Les Participants à une Formation en présentiel sont tenus de respecter le règlement intérieur affiché au sein des locaux loués par PACTE PME, lequel est également disponible sur son site internet, et ce, au même titre que les Participants à une Formation à distance sont tenus de respecter la charte de bonne conduite portée à leur connaissance lors de leur connexion à la plateforme digitale dédiée. PACTE PME se réserve le droit, sans indemnité de quelque nature que ce soit, d'exclure à tout moment, tout Participant dont le comportement gênerait le bon déroulement de la Formation et/ou manquerait gravement au règlement intérieur applicable.

3.6 PACTE PME ne saurait être tenu responsable d'une quelconque erreur et/ou oubli, de quelle que nature qu'il soit, constaté dans la documentation et remis au Participant lors de la Formation. Cette dernière doit être considérée comme un support pédagogique qui ne saurait être considéré comme un manuel pratique ou un document officiel explicitant la réglementation applicable. Le Client reconnaît et accepte que cette documentation n'engage en aucun cas, sur son exhaustivité, PACTE PME, qui n'est nullement tenu d'assurer une quelconque mise à jour a posteriori de la Formation.

3.7 A l'issue de la Formation, PACTE PME fera parvenir au Client, par E-mail ou par courrier postal, qu'il aura préalablement renseignés, les documents relatifs à son suivi et, notamment, le certificat de réalisation mentionnant les objectifs, la nature, la durée de la Formation et le résultat obtenu par le Participant, ainsi que les factures afférentes,

## **ARTICLE 4. MODALITES FINANCIERES ET DE PRISE EN CHARGE PAR DES ORGANISMES TIERS**

### **4.1 Modalités financières**

4.1.1 Les prix des Formations sont indiqués en euros hors taxes, auxquels est appliqué le taux de TVA en vigueur. Les prix en vigueur des formations sont signifiés au participant avant et au moment de son inscription.

4.1.2 Le prix des Formations en ligne n'inclut pas le coût de la connexion à Internet qui demeure à la charge du Client.

4.1.3 Le Client reconnaît et accepte que pour toute Formation en ligne, dès lors que les codes d'accès ont été communiqués, il ne peut se rétracter, et le prix de la Formation est entièrement dû à PACTE PME. Le Client reconnaît et accepte que, pour toute Formation en présentiel, dès lors qu'elle est commencée, ne peut se rétracter, et le prix de la Formation est entièrement dû à PACTE PME. Sauf Formation Intra-entreprise, PACTE PME se réserve le droit, à sa discrétion, de faire évoluer les contenus éditoriaux des modules e-learning.

4.1.4 Sauf accord spécifique expressément convenu entre PACTE PME et le Client, pour toute inscription à une Formation Inter-Entreprises au sein des locaux loués par PACTE PME, le déjeuner, l'accès à l'espace pédagogique en ligne, les modules qui y sont proposés ainsi que la documentation remise font partie intégrante de la Formation et forment un ensemble indivisible ne pouvant faire l'objet d'une commande distincte.

4.1.5 Les factures sont payables dès réception ou le cas échéant selon les modalités indiquées dans le bulletin d'inscription ou la Proposition.

4.1.6 En cas de retard de paiement, des pénalités égales à trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur à la date de la commande, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante 40 Euros seront exigibles de plein droit sans mise en demeure préalable. En outre tout règlement ultérieur quelle qu'en soit la cause sera imputé immédiatement et par priorité à l'extinction de la plus ancienne des dettes.

De plus, PACTE PME se réserve le droit de refuser toute nouvelle commande et de suspendre l'exécution de ses propres obligations et ce, jusqu'à apurement du compte, sans engager sa responsabilité ou que le Client puisse prétendre bénéficier d'un avoir ou d'un éventuel remboursement. Le délai de prescription pour le recouvrement de toute somme due à PACTE PME court à compter de la date d'émission de la facture concernée.

## **4.2 Modalités de prise en charge par des organismes tiers**

En cas de prise en charge, totale et/ou partielle d'une Formation par un opérateur de compétence (ci-après « OPCO ») ou tout autre organisme tiers, il appartient au Client ou le cas échéant à la personne physique bénéficiaire de la Formation d'entreprendre une demande de prise en charge avant le début de la Formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande ; de l'indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription papier ou en ligne ; de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

En cas de subrogation de paiement par un organisme tiers et/ou un OPCO, PACTE PME procédera à l'envoi de la facture aux organismes concernés. En cas de prise en charge partielle de l'OPCO ou de tout autre organisme tiers, le reliquat sera facturé directement au Client.

4.2.2 Dans le cas où l'OPCO/l'organisme tiers ne confirment pas la prise en charge financière de la Formation et/ou que PACTE PME n'a pas reçu la prise en charge desdits organismes au premier jour de la Formation, le coût de la Formation sera supporté par le Client, lequel sera redevable de l'intégralité du prix de la Formation

4.2.3 PACTE PME, se réserve le droit pour certaines de Formations, de demander un acompte au Client. L'acompte pour les formations intitulées « Destination ETI Express » et « Destination RSE » est de 30 %, payable jusqu'à 10 jours avant le début de la formation.

## **ARTICLE 5. MODIFICATION, ANNULATION, ET REPORT**

## 5.1 - Modifications à l'initiative du Client

5.1.1 Le Client reconnaît et accepte que pour être pris en compte, tout report, demande de modification ou annulation, doit être notifié par écrit (e-mail ou LRAR) à PACTE PME dans les plus brefs délais.

### 5.1.2 Conditions de modification, d'annulation et report inter-entreprises

Les préavis suivants commenceront à courir à compter de la date de notification envoyée par le Client :

Toute annulation ou report d'une Formation moins de 10 jours ouvrés avant la date prévue pour la session entraîne la facturation de celle-ci à hauteur de 50 % ;

Toute annulation ou report d'une Formation moins de 5 jours ouvrés avant la date prévue pour la session entraîne la facturation de celle-ci à hauteur de 100 %.

### 5.1.3 Condition d'annulation et report intra-entreprise

5.1.3.1 Toute annulation ou report peut être formulée par le Client par écrit, sans frais, si elle intervient au moins 10 jours ouvrés avant le début de la Formation.

5.1.3.2 En cas d'annulation ou report, par les Clients moins de 10 jours ouvrés avant la date de la Formation les pénalités suivantes seront appliquées :

- 100% du coût de préparation prévu avant l'animation du stage ainsi que les pénalités éventuelles d'annulation d'une réservation de salle pour le cas où le client nous aurait confié la réalisation de cette prestation.
- 50% du coût total de la formation (animation, dossier pédagogique et frais de déplacements engagés) pour toute annulation entre 10 et 6 jours ouvrés,
- 100% du coût total de la formation (animation, dossier pédagogique et frais de déplacements engagés) pour toute annulation dans les 5 jours ouvrés.

### 5.1.4 Substitution de Participant

PACTE PME accepte qu'un Participant puisse se substituer à un autre dans le cadre de Formations Inter et Intra Entreprises, sans frais, et sous réserve :

D'avoir informé par écrit PACTE PME au plus tard cinq jours ouvrés avant la Formation

D'avoir préalablement communiqué à PACTE PME les informations rattachées au nouveau Participant

De L'adéquation des prérequis du nouveau Participant avec ceux définis dans le programme de formation

Des modalités de prise en charge par des organismes tiers (visée à l'article 4.2) sont conformes.

De la conformité des conditions spécifiques aux formations certifiantes (visées à l'article 5)

De s'assurer de la possibilité de mise en œuvre des activités pédagogiques en amont de la formation.

## 5.2 - Modifications à l'initiative de PACTE PME

5.2.1 En cas d'absence du formateur intervenant, PACTE PME s'engage à faire ses meilleurs efforts afin d'assurer dans les délais, la continuité de la Formation en faisant appel à un remplaçant aux compétences techniques et qualifications équivalentes.

Dans le cas où PACTE PME ne parvient pas à assurer la poursuite de la Formation, il s'engage à faire ses meilleurs efforts afin de reporter ladite Formation dans les meilleurs délais.

5.2.2 En cas de force majeure, tel que visé à l'article 1218 du Code civil, PACTE PME peut être contraint d'annuler et/ou reporter une Formation sans que sa responsabilité ne puisse être engagée. Sont aussi considérés comme ayant à titre non limitatif, le caractère de la force majeure, les grèves des réseaux de transports (e.g. le réseau SNCF, le réseau RATP, compagnie aérienne, ...), la grève du personnel de PACTE PME, l'absence du formateur intervenant, la recrudescence de l'épidémie de Covid impliquant une distanciation sociale renforcée, un confinement.

5.2.3 PACTE PME se réserve le droit, notamment en cas de nombre de Participants insuffisant, et sans que sa responsabilité ne soit engagée, de supprimer d'annuler et/ou de reporter une session de Formation, jusqu'à dix jours calendaires avant la date de Formation sans que sa responsabilité ne soit engagée. Dans cette hypothèse, PACTE PME procédera seulement au remboursement des droits d'inscription déjà réglés par le Client à l'exclusion de tout autre coût.

5.2.4 PACTE PME se réserve le droit, sans que sa responsabilité ne soit engagée, de supprimer d'annuler et/ou de reporter une session de Formation dans un délai inférieur à 10 jours calendaires, PACTE PME s'engage, au choix du Client, à émettre un avoir au Client valable sur tout type de Formation du catalogue de formation de PACTE PME, ou à procéder au remboursement intégral de la somme versée par le Client, à l'exclusion de tout autre coût.

## **ARTICLE 6. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

6.1 PACTE PME peut être amené à fournir au Participant de la Formation une documentation sur support papier et/ou numérique, retraçant l'essentiel de la Formation suivie. Cette documentation peut lui être adressée par courrier électronique à l'adresse indiquée par le Client et/ou lors de la Formation et/ou au sein d'un espace en ligne dédié.

6.2 Cette documentation ne peut, de quelque manière que ce soit, faire l'objet, même partiellement, de reproduction, représentation, prêt, échange ou cession, d'extraction totale ou partielle de données et/ou de transfert sur un autre support, de modification, adaptation, arrangement ou transformation sans l'accord préalable et exprès de PACTE PME.

Seul un droit d'utilisation personnel, à l'exclusion de tout transfert de droit de propriété de quelque sorte que ce soit, est consenti au Participant. A cet égard, le Participant de la Formation et plus largement le Client s'interdisent d'exploiter notamment à des fins commerciales, directement et/ou indirectement, la documentation mise à disposition.

6.3 Les modules de formation e-learning sont assortis d'un droit d'utilisation non-exclusif et personnel, dans la limite de la durée d'utilisation rattachée à l'abonnement souscrit par le Client. Ce droit d'utilisation court, pour une durée limitée, à compter de la date d'envoi des identifiants individuels et personnels transmis par PACTE PME au Participant à l'adresse mail qu'il aura renseigné.

## **ARTICLE 7. RENSEIGNEMENT, RECLAMATION**

Toute précision relative aux présentes conditions générales de vente, demande d'information et/ou réclamation doit être faite par courrier aux coordonnées de PACTE PME qui s'efforcera de répondre à toute question dans les meilleurs délais.

## **ARTICLE 8. RESPONSABILITE**

8.1 PACTE PME affirme que les Formations Inter-Entreprises proposées dans son catalogue de Formations, sont conformes à la description qui en est faite.

Dans le cadre d'une Formation Intra-entreprise, PACTE PME s'engage à faire ses meilleurs efforts afin de proposer un programme de formation au plus près des besoins spécifiques exprimés par le Client.

Il appartiendra au Client de prouver toute non-conformité éventuelle.

8.2 Le Client, en sa qualité de professionnel, est seul responsable de la consultation, du choix de la Formation fournie par PACTE PME. En cas d'erreur manifeste de la part du Client, entre les caractéristiques de la Formation et/ou les conditions de la vente, PACTE PME ne saurait voir sa responsabilité engagée

8.3 La responsabilité de PACTE PME ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée, et est limitée aux préjudices directs subis par le Client, à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit, tel que notamment toute perte de chance, de clientèle, de résultat, d'exploitation, préjudice commercial ou perte de données et/ou fichiers.

En tout état de cause, au cas où la responsabilité de PACTE PME serait retenue, le montant total de toute somme mises à la charge de PACTE PME ne pourra excéder le montant total du prix payé par le Client au titre de la Formation concernée.

## **ARTICLE 9. DONNEES PERSONNELLES**

9.1. Les données à caractère personnel du Client font l'objet d'un traitement informatique par PACTE PME agissant en qualité de responsable de traitement dont la finalité de traitement est prévue dans la Politique de confidentialité et de traitement des données personnelles, disponible sur notre site Internet (ci-après la « Politique de Confidentialité »).

Les données à caractère personnel du Client sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à l'accomplissement des finalités rappelées au sein de la Politique de Confidentialité.

Ces données peuvent être communiquées uniquement à nos partenaires grands comptes intervenant dans nos programmes de formation en vue de partenariats d'affaires bénéficiant réciproquement aux grands comptes et à l'entreprise à laquelle est rattachée le Client.

Toute personne physique dispose des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité des données ainsi que de limitation et d'opposition au traitement et d'organisation du sort de ses données après son décès. Ces droits peuvent être exercés conformément aux modalités prévues dans la Politique de Confidentialité.

En cas d'exercice du droit d'opposition et du droit d'oubli, toute communication auprès du Client (à l'exclusion de la gestion de son compte) cessera.

Pour une information complète sur le traitement de ces données, il convient de se reporter à la Politique de Confidentialité.

9.2 PACTE PME s'engage à traiter les Données conformément aux instructions documentées du Client et uniquement pour la seule finalité de fournir le Service. Si PACTE PME considère qu'une instruction constitue une violation aux dispositions applicables et notamment du Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016 et de la loi n° 78-17 modifiée du 6 janvier 1978, dite « Loi Informatique et libertés » (ci-après les « Dispositions applicables »), elle en informe immédiatement le Client. Par exception, si PACTE PME peut être tenue de traiter les Données du Client en vertu des Dispositions applicables, alors PACTE PME informera le Client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information. PACTE PME garantit la confidentialité des Données traitées dans le cadre du Service. PACTE PME s'engage à veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les Données reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel et s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée

de confidentialité. PACTE PME s'engage à prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut. PACTE PME s'engage à mettre en place les mesures techniques et organisationnelles adéquates afin de protéger l'intégrité et la confidentialité des Données stockées au sein du Service. PACTE PME s'engage à présenter des garanties suffisantes pour assurer la mise en œuvre des mesures de sécurité et de confidentialité au regard de la nature des Données et des risques présentés par le traitement.

PACTE PME met à la disposition du Client la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations. Si le Client souhaite réaliser un audit sur site, les parties fixeront les modalités de cet audit (modalités opérationnelles, sécuritaires et financières), étant entendu, qu'un seul audit peut avoir lieu par an, que les coûts de l'audit sont à la charge du Client, qu'un délai de prévenance de 10 jours ouvrés doit être respecté par le Client et que la durée de l'audit ne peut excéder deux jours ouvrés. Les parties conviennent que l'audit portera uniquement sur les critères sécurité et le respect des Dispositions applicables. En toute hypothèse, les conditions de cet audit ne doivent pas affecter la sécurité des informations des autres clients et désorganiser les équipes de PACTE PME et le service fourni aux clients. Le recours à un auditeur tiers par le Client nécessite l'accord préalable et exprès de PACTE PME. PACTE PME s'engage à assister, de manière raisonnable, le Client à garantir le respect des obligations prévues aux articles 32 à 36, compte tenu de la nature du traitement et des informations à la disposition de PACTE PME. Dans l'hypothèse où le Client devrait remettre des Données à un tiers et/ou à une autorité administrative ou judiciaire, PACTE PME coopérera avec lui aux fins de transmission des informations requises en conformité avec les présentes et les normes applicables. PACTE PME notifie au Client toute violation de Données dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance.

Toute personne dont les Données ont été collectées par le Client bénéficie des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité des Données ainsi que de limitation et d'opposition au traitement et d'organisation du sort de ses Données après son décès en s'adressant directement au Client. Le Client garantit à PACTE PME qu'il a procédé à l'ensemble des obligations qui lui incombent au terme des Dispositions applicables et qu'il a informé les personnes physiques de l'usage qui est fait des Données. A ce titre, le Client garantit PACTE PME contre tout recours, plainte ou réclamation émanant d'une personne physique dont les Données seraient traitées via le Service. Il est précisé qu'en cas d'exercice de ses droits par une personne concernée ; PACTE PME peut assister le Client, aux tarifs en vigueur à la demande, pour que ce dernier puisse s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits. Le Client s'engage à documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par PACTE PME, veiller, au préalable et pendant toute la durée du Service, au respect des obligations prévues par les Dispositions applicables de la part de PACTE PME, et superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès de PACTE PME. Les Données sont conservées uniquement le temps nécessaire pour la finalité poursuivie. PACTE PME s'engage, au choix du Client, à détruire ou renvoyer les Données au terme du Service, et justifier par écrit auprès du Client qu'il n'en conservera aucune copie.

## **ARTICLE 10. DISPOSITIONS GENERALES**

10.1 Les CGV sont consultables en ligne et peuvent être modifiées à tout moment à la discrétion de PACTE PME sans autre formalité que leur mise en ligne, seule la dernière version sera applicable.

10.2 Si une quelconque clause des présentes CGV était déclarée nulle, elle serait réputée non écrite mais n'entraînerait pas la nullité de la Formation.

10.3 Le Client s'engage à considérer comme strictement confidentielle et s'interdit de divulguer, toute information, document, donnée ou concept, dont il pourrait avoir connaissance dans le cadre de la Formation

10.4 PACTE PME est autorisé à sous-traiter pour partie ou totalement l'exécution des prestations objets des présentes CGV. Toutes les obligations du Client qui découlent en vertu des présentes CGV ne valent qu'à l'égard de PACTE PME qui demeure responsable à l'égard du Client.

10.5 Le fait de ne pas revendiquer l'application de l'une des dispositions des CGV ou d'acquiescer à son inexécution, de manière permanente ou temporaire, ne peut être interprété comme valant renonciation à ce droit.

10.6 PACTE PME est autorisé à utiliser la dénomination sociale, le nom commercial et/ou les marques du Client, et le cas échéant du groupe dont il fait partie, comme référence commerciale sur tout support ou à toute occasion dans un but marketing et/ou publicitaire sans autorisation préalable du Client.

10.7 Les parties exercent et exerceront leurs activités de manière indépendante dans le cadre de l'exécution des présentes, qui ne saurait notamment être interprété comme créant entre elles un lien de subordination ou une société de fait.

10.8 Le Client renonce au bénéfice des articles 1221, 1222 et 1223 du code civil.

10.9 Le Client ne pourra tenter aucune action, quels qu'en soient la nature ou le fondement, plus d'un an après la survenance de son fait générateur.

10.10 Les présentes CGV sont régies par le droit français. Tout litige se rapportant à son exécution ou à son interprétation sera de la compétence exclusive des tribunaux de Paris, même en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.