

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Année 2024-2025

Article 1 : Désignation du prestataire.....	3
Article 2 : Objet.....	3
Article 3 : Conditions financières, règlements et modalités de paiement	3
Article 3.1 : Conditions financières.....	3
Article 3.2 : Modalités de règlement.....	4
Article 3.3 : Subrogation	5
Article 3.4 : Retard et défaut de paiement.....	5
Article 4 : Modalités d'inscription et conditions d'intégration (formation), de réalisation (évaluation des ESSMS).....	5
Article 5 : Droit et rétractation.....	6
Article 6 : Annulation, résiliation ou interruption d'une formation ou d'une évaluation de la qualité des prestations des ESSMS	6
Article 6.1 : Annulation, résiliation ou interruption d'une formation ou d'une évaluation d'ESSMS du fait du Prestataire	6
Article 6.2 : Annulation, résiliation ou interruption d'une formation ou d'une évaluation d'ESSMS du fait du Client	7
Article 7 : Modalités de formation et d'évaluation de la qualité des prestations d'ESSMS	8
Article 8 : Propriété intellectuelle et droits d'auteurs	9
Article 9 : Renseignements et réclamations	9
Article 10 : Responsabilité	9
Article 10.1 : Garantie légale de conformité.....	10
Article 10.2 : Garantie légale contre les vices cachés.....	11
Article 11 : Données personnelles.....	11
Article 11.1 : Engagement du Prestataire pour assurer la protection des données personnelles.....	11
Article 11.2 : Politique de confidentialité.....	11
Article 11.3 : Engagement du Client.....	12
Article 12 : Force majeure	12
Article 13 : Résolution.....	13
Article 14 : Dispositions générales.....	13
Article 14.1 : Nullité.....	13
Article 14.2 : Non revendication et/ou inexécution de disposition des Conditions Générales de Vente	13
Article 14.3 : Confidentialité des informations transmises en formation	13
Article 14.4 : Sous-traitance	13
Article 14.5 : Utilisation de la dénomination sociale du Client comme référence commerciale.....	13
Article 14.6 : Lien de subordination	14
Article 14.7 : Délai de recours.....	14
Article 14.8 : Traitement de litige.....	14



Article 1 : Désignation du prestataire

IRTS de Franche-Comté – Organisme de formation (Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 43 25 00124 25 auprès du préfet de la Région Bourgogne Franche-Comté), et organisme d'évaluation de la qualité des prestations des ESSMS (dossier de demande d'accréditation initiale faisant l'objet d'une recevabilité opérationnelle favorable n°3-2222 du 23/04/2024 par le COFRAC pour la portée suivante :

- N°16 : Services 16.5 – ESSMS
 - o 16.5.1. Prestation d'organisme pour l'évaluation de la qualité des ESSMS
 - 16.5.1.a. évaluation des ESSMS relevant de tous secteurs d'intervention.

Ce document de recevabilité précise qu'il ne vaut pas accréditation).

Numéro de SIRET : 349 432 000 43

Siège social est situé 1 rue Alfred de Vigny – CS 52107 – 25051 BESANÇON CEDEX,

Téléphone : 03 81 41 61 00 - Site internet : www.irts-fc.fr

Article 2 : Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent, sans restriction ni réserve à toute formation ou évaluation de la qualité des prestations de l'ESSMS (« Les Services ») dispensée par l'IRTS de Franche-Comté (« Le Prestataire ») aux Clients professionnels ou non professionnels (« Les Clients ou le Client »), le terme Client pouvant désigner la personne morale signataire de la convention de formation (au sens de l'article L. 6353-2 du Code du travail) ou du contrat d'évaluation de la qualité des prestations de l'ESSMS ou la personne physique signataire d'un contrat de formation (au sens de l'article L. 6353-3 du Code du travail) ou du contrat d'évaluation de la qualité des prestations de l'ESSMS, ou encore les signataires de la convention de formation tripartite (au sens des articles R. 6322-32, R. 6422-11 et R. 6353-2 du Code du travail). Elles précisent notamment l'organisation des relations contractuelles entre le Prestataire et le Client. Les caractéristiques principales des formations dispensées sont présentées sur le site internet du Prestataire (www.irts-fc.fr). Les caractéristiques principales des évaluations de la qualité des prestations des ESSMS sont présentées dans le document personnalisé « Proposition Technique et Commerciale ». Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande. Le choix et l'achat d'un Service sont de la seule responsabilité du Client.

Ces Conditions Générales de Vente sont systématiquement communiquées à tout Client préalablement à la conclusion du contrat de formation ou de la convention de formation, ou du contrat d'évaluation de la qualité des prestations de l'ESSMS. Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente et les avoir acceptées avant la conclusion du contrat. Le fait de s'inscrire ou de passer commande vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales de Vente. Ces présentes Conditions Générales de Vente prévalent sur tout autre document adressé au Client (courriers, notes, propositions, plaquettes de présentation, etc.). Ces Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à la formation du Client est celle en vigueur au jour de la conclusion du contrat.

Article 3 : Conditions financières, règlements et modalités de paiement

Article 3.1 : Conditions financières

Les Services proposés par le Prestataire sont fournis aux tarifs en vigueur au jour de la passation de commande, tels que communiqués au Client préalablement à la passation de commande et figurant dans le contrat de formation professionnelle ou la convention de formation professionnelle; pour l'évaluation de la qualité des prestations des ESSMS, tels que figurant dans le document personnalisé « Proposition Technique et Commerciale », dans le devis et dans le contrat d'évaluation de la qualité des prestations de l'ESSMS.

Les prix sont exprimés en Euros, HT et TTC – ou net de TVA.

Pour les prestations de formation : Le prix comprend uniquement la formation et le support pédagogique. Les repas ne sont pas compris dans le prix du stage. Les frais de déplacement et d'hébergement restent à la charge exclusive du Client.

Pour les prestations d'évaluation de la qualité des ESSMS : le détail des prestations, les ESSMS concernés, le calendrier, les délais de remise du rapport, les intervenants le prix et les frais, sont



détaillés dans le document « Proposition Technique et Commerciale », le devis et/ou le contrat d'évaluation de la qualité des prestations des ESSMS.

Les prix sont établis sur la base des éléments communiqués par l'ESSMS et sont fermes pour la durée du contrat aux dates prévues.

Ils incluent la coordination du projet, la préparation de la ou des évaluation-s et la rédaction des rapports hors site, les évaluations sur site, les coûts liés au suivi technique du dossier (programmation et suivi de l'évaluation), les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration des évaluateurs.

Une facture est établie par le Prestataire et remise au Client lors de la fourniture des Services commandés.

Dispositions applicables uniquement aux Clients non professionnels - Toute annonce de réduction de prix devra indiquer le prix pratiqué par le Vendeur avant l'application de la réduction de prix, ce prix antérieur étant défini comme le prix le plus bas pratiqué par le Vendeur à l'égard de tous les Clients au cours des trente derniers jours précédant l'application de la réduction de prix.

Les paiements ont lieu aux dates convenues contractuellement, sans escompte, ni ristourne ou remise sauf accord particulier. Les dates de paiement convenues contractuellement ne peuvent être remises en cause unilatéralement par le Client sous quelque prétexte que ce soit, y compris en cas de litige.

Article 3.2 : Modalités de règlement

Dispositions applicables uniquement aux Clients non professionnels - Toute somme versée d'avance sur le prix, arrhes ou acompte, est productive d'intérêt au taux légal à l'expiration d'un délai de trois mois à compter du versement et jusqu'à la date de fourniture de la prestation (*article L 214-2 du Code de la consommation*).

Concernant les contrats de formation uniquement (financement personne physique à ses frais) : Le paiement de la formation est réalisé selon les modalités définies par le contrat individuel de formation, étant précisé qu'aucune somme ne peut être exigée du Client avant l'expiration du délai de rétractation. À l'expiration du délai de rétractation, hors cas de force majeure et en l'absence d'un report de formation, il pourra être demandé au Client une somme équivalente à 30 % du prix de la formation (se reporter au contrat pour le montant précis).

Concernant les conventions de formation (financement entreprise) : Le paiement de la formation est réalisé selon les modalités définies dans la convention de formation professionnelle. Si le Client souhaite que le règlement soit émis par l'OPCO dont il dépend, il lui appartient de faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande. Il appartient également au client de l'indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription. L'accord de financement doit être communiqué au moment de l'inscription et sur l'exemplaire du devis que le Client retourne dûment renseigné, daté, tamponné, signé et revêtu de la mention « bon pour accord » au Prestataire.

En cas de prise en charge partielle par l'OPCO, la différence sera directement facturée par le Prestataire au Client.

Concernant le contrat d'évaluation de la qualité des prestations des ESSMS : Le paiement de l'évaluation est réalisé selon les modalités définies dans le devis et au contrat d'évaluation.

- Un premier acompte de 30 % est facturé à la signature du contrat.
- Un second acompte de 30 % est facturé à la réalisation de l'évaluation sur site.
- Le solde est facturé à la remise du rapport définitif.

Le règlement des factures pour chaque ESSMS sera effectué par virement bancaire, dans les 30 jours à compter de la date d'émission de la facture, sans déduction ni compensation.

Tout impayé peut donner lieu à la perception par le Prestataire d'intérêts de retard à compter du jour suivant la date d'échéance et jusqu'à la date du paiement effectif, à l'application d'une indemnité forfaitaire au titre des frais de recouvrement fixée à 40 €, sous réserve de modification réglementaire



de ce montant qui se substituera alors à celui-ci-avant indiqué, à la suspension de ses services jusqu'à ce que le paiement ait été entièrement effectué.

Conformément aux dispositions du Décret 2022-742 du 28 avril 2022 (art. 3), il est fait référence à une dérogation dans le présent document validé par l'-les ESSMS client-s ou son organisme gestionnaire pour des prestations d'évaluation, ainsi que dans le document « Proposition Technique et Commerciale » et le contrat de prestation également signé.

Dans ce cadre, le contrat commercial prévoit une clause relative aux conséquences pécuniaires de la non-obtention de l'accréditation de l'IRTS par le COFRAC.

Article 3.3 : Subrogation

En cas de subrogation de paiement conclu entre le Client et l'OPCO, ou tout autre organisme, les factures seront transmises par le Prestataire à l'OPCO, ou tout autre organisme, qui informe celui-ci des modalités spécifiques de règlement.

Le Prestataire s'engage également à faire parvenir les mêmes attestations de présence aux OPCO, ou tout autre organisme, qui prend en charge le financement de ladite formation, attestations qui seront faites de façon mensuelle. En tout état de cause le Client s'engage à verser au Prestataire le complément entre le coût total des actions de formation mentionné au sein des documents contractuels et le montant pris en charge par l'OPCO, ou tout autre organisme. Le Prestataire adressera au Client les factures relatives au paiement du complément selon la périodicité définie dans la convention. En cas de modification de l'accord de financement par l'OPCO, ou tout autre organisme pour quelques raisons que ce soit, le Client reste redevable du coût de formation non financée par ledit organisme.

Article 3.4 : Retard et défaut de paiement

En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le Client au-delà des délais convenus, ou après la date de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci, des pénalités de retard d'un montant égal à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur, seront acquises automatiquement et de plein droit au Prestataire, sans formalité aucun ni mise en demeure préalable.

Le retard de paiement entraînera l'exigibilité immédiate de l'intégralité des sommes dues par le Client, sans préjudice de toute autre action que le Prestataire serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client.

En outre, le Prestataire se réserve le droit, en cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, de suspendre ou d'annuler la fourniture des Services commandés par le Client et/ou de suspendre l'exécution de ses obligations. Le Prestataire pourra notamment décider de la non-présentation au diplôme du stagiaire concerné. Le Prestataire pourra également suspendre ou refuser toute nouvelle commande du Client jusqu'à épurement intégral de la dette.

Enfin, pour les clients professionnels, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, d'un montant de 40 euros sera due, de plein droit et sans notification préalable par le Client en cas de retard de paiement. Le Prestataire se réserve le droit de demander au Client une indemnisation complémentaire si les frais de recouvrement effectivement engagés dépassaient ce montant, sur présentation des justificatifs.

Article 4 : Modalités d'inscription et conditions d'intégration (formation), de réalisation (évaluation des ESSMS)

La convention de formation ou le contrat d'évaluation n'est parfaitement conclu entre les parties que sous réserve de l'acceptation expresse de la commande par le Prestataire. Toute modification de la commande demandée par le Client est subordonnée à l'acceptation expresse et écrite du Prestataire.

Évaluation de la qualité des prestations des ESSMS : les services à réaliser dans le cadre du contrat d'évaluation seront fournis selon les termes convenus (fiche contact ESSMS, Proposition Technique et Commerciale, devis, contrat, charte éthique), sur la base des informations transmises par le Client et du calendrier convenu.



Toute modification du périmètre de l'évaluation (caractéristiques du site, nombre de personnes concernées...) fera l'objet d'une information à l'IRTS de Franche-Comté qui étudiera les modifications et établira, le cas échéant, un avenant au contrat. En cas d'absence d'un intervenant, l'IRTS de Franche-Comté s'engage à soumettre toute modification à l'ESSMS et à assurer son remplacement.

Formation : la participation au cursus de formation n'est effective qu'après validation du dossier ou selon une procédure de sélection, dont les modalités sont indiquées dans les fiches de description des formations – consultables sur notre site : www.irts-fc.fr). Toutes les phases de validation ou de sélection des participants à la formation relèvent de la décision du Prestataire. Dans le cadre des conventions de formation professionnelle, le Prestataire se réserve expressément le droit de disposer librement des places retenues par le Client en l'absence de règlement intégral de la facture. Pour favoriser les meilleures conditions d'apprentissage, l'effectif minimal et maximal de chaque formation est limité. Cet effectif est déterminé, pour chaque formation, en fonction des objectifs pédagogiques (cf. fiches de description des formations – consultables sur notre site : www.irts-fc.fr). Les inscriptions aux formations sont prises en compte dans leur ordre d'arrivée ou, dans le cas où des épreuves de sélection règlementaires sont organisées, par ordre de succès aux épreuves de sélection. Dans le cas où le nombre de candidats à la formation excède les effectifs maximaux prédéfinis, le Prestataire peut proposer au stagiaire de participer à une nouvelle session ou de figurer sur une liste d'attente.

Dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour assurer le bon déroulement d'une formation, le Prestataire se réserve la possibilité d'ajourner la formation au plus tard 7 jours ouvrés avant la date prévue et ce sans indemnité. Le Prestataire s'engage alors à reverser les sommes qui auraient été versées par le Client et peut proposer à ce dernier, en fonction des formations disponibles, l'inscription à une autre session.

Article 5 : Droit et rétractation

Dispositions applicables uniquement aux contrats de formation professionnelles et d'évaluation de la qualité des prestations des ESSMS – À compter de la date de signature du contrat de formation professionnelle, le Client dispose d'un délai de 10 jours pour se rétracter.

Le délai de rétractation est porté à 14 jours pour les contrats conclus à distance ou hors établissement (article L. 221-18 du Code de la consommation).

L'exercice du droit de rétractation s'effectue par l'envoi au Prestataire d'une lettre recommandée avec accusé de réception ou de l'envoi par courrier recommandé avec accusé de réception du formulaire de rétractation annexé au Présentes (article L. 6353-5 du Code du travail).

Avant l'expiration du délai de rétractation, aucune somme ne peut être exigée par le Prestataire (article L. 6353-6, al 1^{er} du Code du travail).

Article 6 : Annulation, résiliation ou interruption d'une formation ou d'une évaluation de la qualité des prestations des ESSMS

Article 6.1 : Annulation, résiliation ou interruption d'une formation ou d'une évaluation d'ESSMS du fait du Prestataire

Formation : Le Prestataire se réserve le droit d'annuler ou de reporter une formation pour les motifs suivants :

- lorsque le nombre de participants à cette formation est jugé pédagogiquement inapproprié.
- en cas d'absence du formateur pour quelques raisons que ce soit. Le Prestataire pourra alors procéder au remplacement du formateur par une personne aux compétences équivalentes, ou à défaut reporter la formation à une autre date.
- en cas de force majeure, telle que définie à l'article 12 des présentes.

Le Prestataire informera le Client du report ou de l'annulation de la formation dans les meilleurs délais et au plus tard la veille du démarrage de la formation. Le Prestataire fera ses meilleurs efforts pour proposer au Client d'autres dates de formation. Lorsque le report de la formation à une date ultérieure n'est pas possible et qu'aucune autre session n'est programmée, le Prestataire procède au remboursement de la totalité du prix de la prestation payé par le Client à l'exclusion de tout autre coût. Aucune indemnité d'aucune sorte du fait de cette annulation ne sera due au Client en cas d'annulation ou de report de la formation pour ce motif.



Évaluation des ESSMS : Le Prestataire se réserve le droit d'annuler ou de reporter une évaluation pour les motifs suivants :

- en cas de non-fourniture des éléments attendus du Client pour la réalisation de l'évaluation, tels que prévus au document « Proposition Technique et Commerciale » signé du Client ou de manquements importants et répétés à cet accord, de manière à justifier l'avis que ce comportement serait contraire aux exigences de l'accord ;
- en cas de non-paiement des sommes dues selon les provisions prévues au devis et demeure en situation de défaut de paiement pendant 30 jours qui suivent l'avis par écrit ;
- en cas d'absence des intervenants évaluateurs pour quelques raisons que ce soit. Le Prestataire pourra alors procéder au remplacement du ou des intervenants par une ou des personnes aux compétences équivalentes après avoir soumis la ou les modifications au Client, ou à défaut reporter l'évaluation à une autre date ;
- en cas de force majeure, telle que définie à l'article 12 des présentes.

Le Prestataire s'engage à soumettre ces modifications au Client dans un délai jugé raisonnable dans les circonstances, selon son opinion. Le prestataire organise le rendu de l'évaluation via la plateforme SYNAE. Il ne peut être tenu pour responsable en cas de dysfonctionnement de cette dernière.

Article 6.2: Annulation, résiliation ou interruption d'une formation ou d'une évaluation d'ESSMS du fait du Client

Concernant les contrats de formation uniquement (financement personne physique à ses frais) :
En cas d'abandon de la formation après le démarrage de la formation du fait du Client, le Prestataire pourra proposer un report de formation assorti d'un aménagement individualisé de formation tenant compte des acquis de la formation déjà réalisée. Aucune somme ne sera restituée. En cas de cessation anticipée de la formation pour un autre motif que la force majeure dûment reconnue, le Client devra s'acquitter du paiement des prestations dispensées majorées d'une indemnité compensatrice égale à 30% du nombre d'heures restantes, à titre de dédommagement.

Si le Client est empêché de suivre la formation par suite de force majeure dûment reconnue, le contrat de formation professionnelle sera résilié. Dans ce cas, seules les prestations effectivement dispensées sont dues au prorata temporis de la valeur prévue au présent contrat.

Concernant les conventions de formation (financement entreprise ou OPCO) :
Pour les formations visant un diplôme, un certificat de branche, un certificat, un titre professionnel :
En cas de renoncement à l'exécution de la prestation par le client après le démarrage de l'action, l'intégralité du coût de la formation sera due selon les modalités définies dans la convention de formation.

En cas de réalisation partielle de la formation du fait de l'absence de l'apprenant concerné, le Client s'engage à régler les heures de formation non réalisées à titre de dédommagement.

Concernant les formations courtes inter-établissements : Le Client peut demander l'annulation ou le report de sa participation à une formation inter, sans frais, si la demande formulée par écrit (par mail ou voie postale) parvient au Prestataire au moins 48h avant la date de la formation. L'annulation ou le report est effectif après confirmation par le Prestataire auprès du Client. En cas d'annulation de sa participation par le Client en deçà des 48h, le Prestataire lui facturera 50% du prix, non remis, de la formation.

En cas d'absence à la formation, de retard, de participation partielle, d'abandon ou de cessation anticipée pour tout autre motif que la force majeure dûment reconnue, le Client sera redevable de l'intégralité du montant de sa formation. En cas d'absence pour raisons de santé justifiée par un certificat médical, le stagiaire défaillant pourra reporter son inscription sur la prochaine session programmée. Les sommes déjà versées seront conservées jusqu'à la participation à la formation. À défaut, il sera redevable de l'intégralité du prix de la formation. Le Client peut demander le remplacement du stagiaire, sans frais, jusqu'à la veille de la formation. La demande de remplacement doit parvenir par écrit au Prestataire et comporter les noms et coordonnées du remplaçant. Il appartient au Client de vérifier l'adéquation du profil et des objectifs du participant avec ceux définis dans le programme de la formation.

Concernant les formations courtes intra-établissement : Le Client peut demander l'annulation ou le report d'une formation intra. Si cette demande parvient au Prestataire, par écrit, au moins 8 jours ouvrés avant la date de la formation, 25% du coût de la formation seront facturés au Client à titre indemnitaire.



Si cette demande parvient au Prestataire entre 8 jours et 48h avant la date de la formation, le Client sera facturé à titre indemnitaire de 50 % du prix de la formation.

Si cette demande parvient au Prestataire moins de 48h avant la formation, le Client sera facturé de 100% du prix de la formation à titre indemnitaire.

Ces indemnités sont non imputables par l'entreprise à la contribution financière obligatoire de formation.

Concernant l'évaluation de la qualité des prestations des ESSMS : toute annulation, résiliation du contrat à l'initiative du Client, notifiée par écrit, donnera lieu au paiement des honoraires pour les services réalisés et l'ensemble des frais engagés par l'IRTS de Franche-Comté à la date de l'annulation, de la résiliation, interruption ou au versement au Prestataire d'une indemnité de 25 % de ses honoraires, hors frais restant à facturer jusqu'à la fin du contrat. Les acomptes facturés à la signature du contrat restent acquis au Prestataire.

Le Prestataire ne sera en aucun cas responsable de quelques réclamations, coûts, dommages ou pertes que ce soit dû à l'annulation, résiliation, interruption, report.

À l'annulation, résiliation ou interruption d'une action d'évaluation des ESSMS, quelle qu'en soit la nature, les clauses relatives à la confidentialité, à la protection des données, à la loi applicable et à la juridiction compétente survivront et resteront pleinement en vigueur.

Article 7 : Modalités de formation et d'évaluation de la qualité des prestations d'ESSMS

Formation : Les Services commandés par le Client sont fournis aux dates indiquées dans le contrat de formation professionnelle ou la convention de formation professionnelle, et à l'adresse qui y est mentionnée. Le Prestataire s'engage à faire ses meilleurs efforts pour fournir les Services commandés par le Client dans le cadre d'une obligation de moyens et aux dates ci-dessus précisées. Ces dates seront toutefois susceptibles d'être modifiées selon les dispositions de l'article 6 des présentes.

La formation sera dispensée selon les moyens pédagogiques et techniques précisés au sein du contrat de formation professionnelle ou de la convention de formation professionnelle et selon les modalités propres à chaque formation (cf. fiches de description des formations – consultables sur notre site : www.irts-fc.fr).

Le Prestataire est libre d'utiliser les méthodes et outils pédagogiques de son choix, qui relèvent de sa seule compétence. Les contenus des programmes figurant sur les fiches pédagogiques peuvent être adaptés en fonction de l'actualité, du niveau des participants ou de la dynamique du groupe. Certaines formations nécessitent un prérequis minimal pour chaque participant.

Les durées des formations sont précisées sur les documents de communication de l'Organisme de formation.

Les formations inter peuvent être assurées à l'IRTS de Franche-Comté ou dans un site extérieur. Les formations intra peuvent être assurées dans les locaux du Client et avec les moyens logistiques qu'il fournit à la demande du Prestataire. Les participants aux formations réalisées dans les locaux du Prestataire sont tenus de respecter le règlement intérieur de l'IRTS.

Si la formation se déroule hors des locaux du Prestataire, les participants sont tenus de respecter le règlement intérieur de l'établissement d'accueil.

Le Prestataire 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 du stage et/ou manquerait au règlement intérieur.

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable d'une quelconque erreur ou oubli constaté dans la documentation remise au Client, cette dernière devant être considérée comme un support pédagogique qui ne saurait être considéré comme un manuel pratique ou un document officiel explicitant la réglementation applicable. Par ailleurs, il est rappelé que les annexes documentaires fournies complètent la formation et n'engagent en aucun cas le Prestataire sur leur exhaustivité. Il est précisé que le Prestataire n'est pas tenu d'assurer une quelconque mise à jour de la Documentation postérieurement à la formation.



Évaluation de la qualité des prestations des ESSMS : L'IRTS de Franche-Comté doit fournir à son Client les services prévus pour délivrer le rapport attendu via la plateforme Synae, par la HAS et les Autorités de tarification et de contrôle des ESSMS, avec l'application, la compétence et la diligence attendue d'un organisme compétent pour l'évaluation de la qualité des prestations des ESSMS, sur la base des termes convenus dans les documents suivants : Proposition Technique et Commerciale, devis, contrat. Il s'appuie sur la documentation régissant l'activité d'évaluation des ESSMS produite par la HAS dont il met en œuvre les exigences telles que décrites dans : la procédure d'évaluation des ESSMS, le référentiel d'évaluation de la qualité, le manuel d'évaluation de la qualité, la FAQ, les guides et recommandations de bonnes pratiques professionnelles, le cahier des charges pour l'accréditation des organismes évaluateurs.

Sur les questions de l'impartialité et de l'indépendance, l'IRTS de Franche-Comté démontre pour lui-même autant que pour ses intervenants mandatés pour l'évaluation, au moyen d'un suivi de l'activité rigoureux par le référent SMS et un comité d'éthique qu'ils interviennent de manière objective et impartiale et n'ont pas agi en tant que conseillers (assistance conseil, consulting, coaching) pour l'ESSMS ou son organisme gestionnaire durant les 24 mois précédant et les 12 mois suivant la visite d'évaluation. À ce titre, l'IRTS répond aux exigences fixées par la norme EN ISO/IEC 17020 et le cahier des charges applicable aux organismes chargés de l'évaluation des ESSMS.

Le Prestataire a l'obligation d'informer le représentant légal de l'ESSMS et l'(les) autorité(s) compétente(s) des faits ou manquements mettant en jeu la sécurité des personnes accompagnées que ses intervenants auraient constatés au cours d'une visite.

L'IRTS de Franche-Comté met à disposition de toutes personnes intéressées, sur demande, la procédure de traitement des réclamations et appels concernant ses prestations en étape d'accréditation.

L'ESSMS peut également signaler à la HAS, via la plateforme Synae, tout manquement du Prestataire, ou de ses intervenants, constaté lors de la visite ou dans le déroulé de la procédure d'évaluation.

Article 8 : Propriété intellectuelle et droits d'auteurs

Formation uniquement : Les supports papiers ou numériques remis lors de la formation ou accessibles en ligne dans le cadre de la formation sont la propriété du Prestataire. Ils constituent des œuvres originales et sont protégés par la propriété intellectuelle. Ils ne peuvent être reproduits partiellement ou totalement sans l'accord exprès du Prestataire.

Ils ne peuvent être utilisés, transmis, exploités en toute ou partie sans l'accord du Prestataire.

Le Client s'engage également à ne pas faire concurrence au Prestataire en cédant ou en communiquant ces documents. La copie à usage collectif sans autorisation est interdite.

Article 9 : Renseignements et réclamations

Toute demande d'information ou réclamation du Client relative aux Conditions Générales de Vente devra être formulée par écrit à l'IRTS de Franche-Comté (adresse postale : IRTS de Franche-Comté, 1 rue Alfred de Vigny, CS 52107, 25051 Besançon – email : contact@irts-fc.fr), qui s'efforcera d'y répondre dans les meilleurs délais.

Article 10 : Responsabilité

Le Client évalue ses besoins de formation et d'évaluation de la qualité des prestations des ESSMS, est seul responsable de la consultation, du choix de la formation ou des modalités d'évaluation selon les exigences de la HAS, fournies par le Prestataire. Le Prestataire ne peut être tenu responsable de l'inadéquation d'une formation ou d'une évaluation avec les besoins particuliers d'un Client et/ou avec la compétence du personnel du Client.

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et sera limitée aux préjudices directs subis par le Client, à l'exclusion de tout préjudice indirect ou immatériel, de quelque nature que ce soit et notamment toute perte de chance, de clientèle, de résultat, d'exploitation, de préjudice commercial. En tout état de cause, au cas où la responsabilité du



Prestataire serait retenue, le montant total de toute somme mise à sa charge ne pourra excéder le montant total du prix payé par le Client au titre de la formation ou de l'évaluation concernée.

Pour l'évaluation, le Client s'engage comme prévu dans la documentation HAS précédemment citée, à collaborer avec le Prestataire et à veiller à ce que ses représentants, consultants et employés, lui fournissent un accès à leurs moyens matériels, documents, données et personnel nécessaires à la bonne exécution de l'évaluation.

Il est attendu que le-les ESSMS se conforment à la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité du travail. Il convient d'informer l'intervenant du Prestataire des dangers présentés par les installations et des règles de sécurité en vigueur sur le site (EPI, consignes de sécurité, ...) et de prévoir l'accès au site dans des conditions normales de sécurité, et de lui fournir les consignes en matière de protection de l'environnement qui s'appliquent sur le-s site-s.

Dispositions applicables uniquement aux Clients non professionnels - Le Prestataire garantit, conformément aux dispositions légales et sans paiement complémentaire, le Client, contre tout défaut de conformité ou vice caché.

Article 10.1 : Garantie légale de conformité

Le Prestataire s'engage à fournir un Service conforme à la description contractuelle et à la réglementation qui leur est éventuellement applicable en France. Il répond des défauts de conformité existant au moment de la fourniture des Services.

En cas de défaut de conformité, le Client peut exiger la mise en conformité des Services défectueux, la fourniture gratuite d'un nouveau Service conforme ou, à défaut, une réduction du prix ou la résolution de la vente, dans les conditions légales.

Il peut également suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le Prestataire ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre de la garantie légale de conformité, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du Code civil. Afin de faire valoir ses droits, le Client devra informer le Prestataire, par écrit, de l'existence des défauts de conformité dans un délai maximum de 5 jours à compter de la fourniture des Services.

La mise en conformité du Service défectueux a lieu dans un délai ne pouvant excéder 30 jours suivant la demande du Client.

Si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés dans les conditions prévues à l'article L. 217-12 du Code de la consommation, le Prestataire peut refuser celle-ci.

Si les conditions prévues à l'article L. 217-12 du Code de la consommation ne sont pas remplies, le Client peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la solution initialement sollicitée, conformément aux articles 1221 et suivants du code civil. Le Client peut enfin exiger une réduction de prix ou la résolution de la vente (sauf si le défaut de conformité est mineur) dans les cas prévus à l'article L. 217-14 du Code de la consommation.

Lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution immédiate de la vente, le Client n'est alors pas tenu de demander au préalable la mise en conformité des Services défectueux ou la fourniture gratuite d'un nouveau Service conforme.

La réduction du prix est proportionnelle à la différence entre la valeur du Service fourni et la valeur de ce Service en l'absence du défaut de conformité. En cas de résolution de la vente, le Client est remboursé du prix payé au plus tard dans les 14 jours suivants, avec le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client lors du paiement, sauf accord exprès de ce dernier et en tout état de cause sans frais supplémentaire. Les dispositions qui précèdent sont sans préjudice de l'allocation éventuelle de dommages et intérêts au Client, à raison du préjudice subi par ce dernier du fait du défaut de conformité.



Article 10.2 : Garantie légale contre les vices cachés

Le Prestataire répond des vices cachés dans le cadre de la garantie légale contre les vices cachés provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des Services commandés. Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés des Services conformément à l'article 1641 du Code Civil ; dans ce cas, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

Article 11 : Données personnelles

Article 11.1 : Engagement du Prestataire pour assurer la protection des données personnelles

Le Prestataire prend très au sérieux le respect de la vie privée et la protection des données à caractère personnel de ses Clients apprenants, ESSMS et personnes qu'ils accompagnent, et s'engage à mettre en œuvre les mesures adéquates pour assurer la protection des données à caractère personnel (ci-après les « Données ») et à traiter et utiliser de telles Données dans le respect des 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 modifiée» (ci-après les «Dispositions applicables»).

Évaluation de la qualité des prestations des ESSMS : le Prestataire et ses intervenants en ESSMS collectent les données personnelles indirectement par le Client qui leur fournit des données relatives à ses salariés, sous-traitants, personnes accompagnées, dans le respect du cahier des charges applicable aux organismes chargés de l'évaluation des ESSMS.

Les informations recueillies dans les structures à l'occasion de l'évaluation (phases documentaire et d'observation sur site) restent confidentielles (chapitre 4.2. Confidentialité : « le Prestataire s'engage à ne pas céder, dupliquer, divulguer à un tiers, à quelque titre que ce soit, tout ou partie des données recueillies dans le cadre de la mission d'évaluation réalisée dans l'ESSMS, en dehors de ce qui est exigé pour le rapport de visite. Le rapport de visite devra garantir l'anonymat des personnes qui ont pris part à l'évaluation ».).

Chaque intervenant prend les mesures nécessaires à la conservation, à l'archivage et à la protection des informations dont il dispose en respectant à titre personnel son engagement de confidentialité et la Charte d'éthique de l'IRTS de Franche-Comté comme indiqué dans la déclaration d'impartialité, d'indépendance, ce non-conflit d'intérêt et de confidentialité du document « Proposition Technique et Commerciale ».

Article 11.2 : Politique de confidentialité

Les Données font l'objet d'un traitement informatique par le Prestataire 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 le site Internet du Prestataire (ci-après la « Politique de Confidentialité »).

Les Données sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à l'accomplissement des finalités rappelées au sein de la Politique de Confidentialité.

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, toute communication auprès du Client (à l'exclusion de la gestion de son compte) cessera.

Pour une information complète sur le traitement des Données, il convient de se reporter à notre Politique de Confidentialité.



Article 11.3 : Engagement du Client

Si le Client transmet et/ou intègre des Données nécessaires à la fourniture d'une formation ou d'une évaluation des ESSMS, le Client aura la qualité de Responsable de traitement.

En sa qualité de sous-traitant, le Prestataire s'engage à traiter les Données conformément aux instructions documentées du Client et uniquement pour la seule finalité de fournir la formation ou l'évaluation. Si le Prestataire considère qu'une instruction constitue une violation aux Dispositions applicables, il en informe immédiatement le Client. Par exception, si le Prestataire peut être tenu de traiter les données du Client en vertu des Dispositions applicables, alors le Prestataire informera le Client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information.

Le Prestataire garantit la confidentialité des Données traitées dans le cadre de la formation et de l'évaluation des ESSMS. Le Prestataire 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. Le Prestataire 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. Le Prestataire s'engage à mettre en place les mesures techniques et organisationnelles adéquates afin de protéger l'intégrité et la confidentialité des Données stockées.

Le Prestataire 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.

Le nom et les coordonnées du délégué du Prestataire à la protection des Données sont indiqués dans la Politique de Confidentialité.

Le Prestataire informe le Client que les données sont hébergées au sein de l'Espace économique européen. En cas de sous-traitance, le Prestataire s'engage à signer un contrat écrit avec le sous-traitant imposant à ce dernier le respect des Dispositions applicables et de l'ensemble des obligations visées au présent article, étant précisé qu'en cas de non-respect par un sous-traitant de ses obligations en matière de protection des Données personnelles, le Prestataire demeurera pleinement responsable à l'égard du Client.

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 Prestataire.

Le Client garantit au Prestataire 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. À ce titre, le Client garantit le Prestataire contre tout recours, plainte ou réclamation émanant d'une personne physique dont les Données seraient traitées.

En outre, le Client s'engage à documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des Données par le Prestataire, à veiller, au préalable et pendant toute la durée de la formation, au respect des obligations prévues par les Dispositions applicables de la part du Prestataire, et superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès du Prestataire.

Article 12 : Force majeure

Les Parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution d'une quelconque obligation, telle que décrite dans les présentes découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil ou d'aléas sanitaires ou climatiques exceptionnels indépendants de la volonté des Parties. De convention expresse, outre les aléas sanitaires ou climatiques exceptionnels indépendants de la volonté des Parties, constituent un cas de force majeure, les grèves des réseaux de transport que le personnel du Prestataire peut être amené à utiliser pour se rendre sur le lieu de la formation, le blocage de la situation, les accidents.

La Partie constatant l'événement devra sans délai informer l'autre Partie de son impossibilité à exécuter sa prestation et s'en justifier auprès de celle-ci. La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le



versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard. L'exécution de l'obligation est suspendue pendant toute la durée de la force majeure si elle est temporaire et ne dure pas plus de 60 jours. Par conséquent, dès la disparition de la cause de la suspension de leurs obligations réciproques, les Parties feront tous leurs efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de leurs obligations contractuelles. À cet effet, la Partie empêchée avertira l'autre de la reprise de son obligation par lettre recommandée avec demande d'accusé de réception ou tout acte extrajudiciaire. Si l'empêchement est définitif ou dure au-delà de 60 jours, les présentes seront purement et simplement résolues selon les modalités définies à l'article « Résolution ».

Article 13 : Résolution

En cas d'inexécution de l'une ou l'autre des parties (sauf retard dans les délais de livraison), ou dans les cas prévus à l'article 12, le contrat pourra être résolu de plein droit par l'autre partie, sans préjudice des dommages et intérêts qui pourraient être réclamés à la partie défaillante. La résolution interviendra **15 jours** après la réception d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception notifiant l'intention de faire application de la présente clause et restée infructueuse.

Article 14 : Dispositions générales

Article 14.1 : Nullité

Si l'une quelconque des clauses des Conditions Générales de Vente était déclarée nulle, elle serait réputée non écrite mais n'entraînerait pas la nullité ni des présentes Conditions Générales de Vente ni de la formation ou de l'évaluation d'ESSS concernée.

Article 14.2 : Non revendication et/ou inexécution de disposition des Conditions Générales de Vente

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

Article 14.3 : Confidentialité des informations transmises en formation

Le Client s'engage à considérer comme strictement confidentiels et s'interdit de divulguer, toute information, document, donnée ou concept, dont il pourrait avoir connaissance dans le cadre de la formation ou de l'évaluation d'ESSMS (notamment remises accordées par le Prestataire, modalités spécifiques de la formation ou de l'évaluation de la qualité des prestations des ESSMS et échanges entre les Clients).

Article 14.4 : Sous-traitance

Formation : Le Prestataire est autorisé à sous-traiter pour partie ou totalement l'exécution des prestations objets du présent contrat. Toutes les obligations du Client qui en découlent ne valent qu'à l'égard du Prestataire, lequel demeure responsable à l'égard du Client de toutes les obligations résultant du présent contrat.

Évaluation de la qualité des prestations des ESSMS : selon le cahier des charges applicable aux organismes chargés de l'évaluation des ESSMS (chapitre 6.3), « la sous-traitance entre organismes n'est pas autorisée pour la réalisation des missions d'évaluation en ESSMS ».

Article 14.5 : Utilisation de la dénomination sociale du Client comme référence commerciale

Le Prestataire 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.



Article 14.6 : Lien de subordination

Dans le cadre de l'exécution des présentes, les Parties exercent et exerceront leurs activités de manière indépendante sans que, notamment, cela puisse être interprété comme créant entre elles un lien de subordination ou une société de fait.

Article 14.7 : Délai de recours

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

Article 14.8 : Traitement de litige

Les présentes Conditions Générales de Vente sont régies par le droit français.

Tout litige se rapportant à l'exécution ou à l'interprétation des présentes Conditions Générales de Vente avec un Client agissant dans un cadre professionnel sera de la compétence exclusive du Tribunal judiciaire de BESANÇON, même en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

Dispositions applicables uniquement aux Clients non professionnels – Tous les litiges auxquels les opérations de Fourniture de Produits et de Services conclues en application des présentes Conditions Générales de Vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résolution, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le Prestataire et le Client, seront soumis aux Tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, le Client, sous réserve de l'article L.612.2 du code de la consommation, a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation, dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel. L'IRTS de Franche-Comté a désigné, par adhésion enregistrée sous le numéro **53541/VM/2409** la **SAS Médiation Solution** comme entité de médiation de la consommation.

Pour saisir le médiateur, le Client doit formuler sa demande :

- Soit par écrit à : Sas Médiation Solution - 222 chemin de la bergerie 01800 - Saint Jean de Niost
- Soit par mail à : contact@sasmediationsolution-conso.fr
- Soit en remplissant le formulaire en ligne intitulé « Saisir le médiateur » sur le site <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>

Quel que soit le moyen de saisine utilisé, la demande doit impérativement contenir :

- Les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du demandeur,
- Le nom, l'adresse et le numéro d'enregistrement chez Sas Médiation Solution, du professionnel concerné,
- Un exposé succinct des faits,
- Copie de la réclamation préalable,
- Tous documents permettant l'instruction de la demande (bon de commande, facture, justificatif de paiement, etc.).

Date :

Prénom NOM du signataire :

Fonction :

Signature (précédée de la mention : « Lu et approuvé »)



ANNEXE 1

Formulaire de rétractation

Formulaire à compléter et à envoyer par Lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse ci-après mentionnée uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat :

IRTS de Franche-Comté
1 Rue Alfred de Vigny
CS 52107
25051 BESANÇON CEDEX

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat ci-dessous :

Commande du ___/___/___

Numéro de la commande :

Nom du Client :

Adresse du Client :

Date :

Signature du Client :