

## PRÉSENTATION

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent aux ventes de formations et de prestations conclues par GRH GENERA RESSOURCES HUMAINES (ci-après « GENERA RH »), dont le siège social est établi au 30 rue Paul Henri Spaak 26000 VALENCE.

Activités : centre de bilan de compétences, cabinet conseil et organisme de formation « enregistré sous le numéro 8226 013 5926. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat. »

## 1. OBJET ET CHAMP CONTRACTUEL

1.1. Les présentes conditions générales de vente (CGV) ont pour objet de fixer les conditions dans lesquelles GENERA RH s'engage à vendre une prestation dans le cadre de :

- la formation professionnelle continue (action de formation, bilan de compétences)  
- services et/ou conseil aux entreprises (outplacement, diagnostic, recrutement, bilan évaluation,...)

1.2. Elles s'appliquent quelles que soient les clauses stipulées dans les documents du Client et prévalent sur les conditions générales d'achat.

1.3. Pour certaines formations, des conditions particulières de vente précisent ou complètent les présentes CGV. Les conditions particulières de vente peuvent figurer à la suite des présentes CGV, sur le devis, le bon de commande ou être transmises au Client en accompagnement de l'un de ces documents. En cas de différence entre les conditions particulières de vente et les présentes CGV, les dispositions des conditions particulières de vente priment.

1.4. Dans le cas où l'une quelconque des dispositions des présentes CGV serait déclarée nulle ou non écrite, les autres dispositions resteront intégralement en vigueur et seront interprétées de façon à respecter l'intention originelle des parties.

1.5. Les CGV applicables sont celles qui ont été remises au Client et acceptées par ce dernier. Cependant, les présentes CGV pourront être modifiées par GENERA RH à tout moment, sans préavis, et sans que cette modification ouvre droit à indemnité au profit du Client.

Les CGV sont consultables sur le site : [www.genera-rh.com](http://www.genera-rh.com)

## 2. DÉFINITIONS

- Formation inter-entreprise : formation réalisée dans les locaux de GENERA RH situés 30 rue Paul Henri Spaak 26000 VALENCE ou ceux de partenaires ;

- Formation intra-entreprise : formation réalisée sur mesure pour le compte d'un Client sur le site du Client ou dans d'autres locaux à son initiative (y compris les locaux de GENERA RH).

- Client : personne morale (entreprise, association,...) ou physique qui achète la prestation ;

- Stagiaire : personne physique qui bénéficie de la formation ;

- OPCO : « Opérateur de compétences » chargé d'accompagner les entreprises dans la mise en œuvre de leurs actions au titre de la formation professionnelle continue ou du bilan de compétences et de financer les actions dans les cadres des fonds disponibles et mobilisables.

## 3. MODALITÉS D'INSCRIPTIONS

3.1. Pour les clients personnes morales : l'inscription n'est validée qu'à réception de la convention ou du bon de commande valant convention de formation, signé et revêtu du cachet de l'entreprise et d'autre part du paiement de l'acompte\* s'il y a lieu.

*\*Excepté pour les collectivités territoriales qui, conformément aux règles établies par la comptabilité publique, régissent "après service fait".*

3.2. Pour les personnes physiques : l'inscription n'est validée qu'à réception, d'une part, du contrat de formation signé et, d'autre part, d'un acompte de 30% du prix de la formation. Le versement de cet acompte ne peut être exigé qu'à l'expiration du délai de rétractation de 10 jours qui court à compter de la signature du contrat remis par GENERA RH. En cas de règlement par un organisme tiers, l'accord de financement doit être communiqué avant le début de la formation à GENERA RH.

3.3. Pour les formations organisées en inter-entreprise, il est recommandé de s'informer de l'accessibilité des lieux auprès des responsables pédagogiques avant toute inscription d'une personne à mobilité réduite.

3.4 Pour les actions financées au titre du CPF, les conditions définies par la caisse des dépôts sont applicables.

## 4. RESPONSABILITÉ

4.1. Toute inscription à une formation implique le respect par le Stagiaire du règlement intérieur ainsi que des consignes de sécurité applicables aux locaux concernés, lesquels sont portés à sa connaissance.

4.2. GENERA RH 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 aux dispositions du règlement intérieur.

4.2. GENERA RH ne peut être tenu responsable de dommages ou perte d'objets et effets personnels appartenant aux Stagiaires.

4.3. Il appartient au Client/Stagiaire de vérifier que son assurance personnelle et/ou professionnelle le couvre lors de sa formation.

4.4. L'obligation souscrite par GENERA RH, dans le cadre de ses formations, constitue une obligation de moyens et non une obligation de résultats.

4.6. Pour assurer la qualité des formations GENERA RH s'engage à ce que le personnel et les intervenants affectés à l'exécution des prestations soient compétents dans leur spécialité ; et à mettre en œuvre les moyens nécessaires et raisonnables afin de remplir les obligations contractées au titre des formations.

4.7. Dans le cadre d'une formation intra-entreprise (hors locaux de GENERA RH), GENERA RH n'assume que la fourniture des formations et des supports, à l'exception de toutes autres prestations. Le Client s'engage à fournir à GENERA RH tous les moyens qui seraient nécessaires pour que les formations se déroulent dans des conditions normales et dans un environnement adapté et conforme. GENERA RH ne peut être tenu en aucun cas responsable d'un manque de mise à disposition par le Client de matériel ou logiciel, de la gestion d'une panne éventuelle ou de la conformité du site.

4.8. GENERA RH ne pourra être tenu responsable à l'égard du Client en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un évènement de force majeure.

## 5. CAS 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 d'un consultant ou d'un animateur de formation, les grèves ou conflits sociaux externes à GENERA RH, les désastres naturels, les incendies, la non obtention de visas, des autorisations de travail ou d'autres permis, les lois ou règlements mis en place ultérieurement, l'interruption des télécommunications, l'interruption de l'approvisionnement en énergie, l'interruption des communications ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de GENERA RH.

## 6. PRIX – MODALITÉS DE FACTURATION ET DE PAIEMENT

6.1. Prestations de services ou conseil : les prix sont indiqués en euros, hors taxes et toutes taxes comprises (TVA au taux en vigueur), sur le contrat de prestation. Ces prix n'incluent pas les frais de transports, d'hébergement, de restauration du/des consultant(s) et frais annexes (publications,...) ceux-ci sont à la charge exclusive du Client (cf. 6.4)

6.2. Formations et bilans de compétences : les prix sont indiqués en euros, pas de TVA sur les actions de formation et de bilans (art. 261-4-4° du Code général des impôts) sur le bon de commande et/ou la convention de formation/bilans ou le contrat de formation/bilans. Ces prix n'incluent pas les frais de transports, d'hébergement et de restauration du/des participant(s), ceux-ci restent à la charge exclusive du Client (NB : ces frais annexes peuvent, sur demande, être pris en charge par l'organisme tiers).

6.3. Les modalités de facturation et de paiement sont précisées sur le bon de commande et/ou la convention de formation ou le contrat de prestation.

6.4. Les frais annexes éventuels de transport, d'hébergement et de restauration du/des consultant(s) ou du/des formateur(s) ainsi que les frais de location de salle, de location de matériel courant (vidéoprojecteur, paperboard,...) et les frais de publications, tests spécifiques et d'inventaires de personnalité sont facturés en sus du coût de la prestation.

6.5. Les règlements seront effectués, sans escompte ni rabais ou remise sauf accord particulier, par chèque ou par virement bancaire, dès réception de la facture. En cas de parcours long, des facturations intermédiaires peuvent être engagées.

6.6. En cas de subrogation de paiement conclu entre le Client et un organisme tiers, les factures seront transmises par GENERA RH à l'organisme tiers (qui informe celui-ci des modalités spécifiques de règlement) et en copie au Client.

## 7. PRISE EN CHARGE PAR UN ORGANISME TIERS

7.1. Lorsque la formation est prise en charge par un organisme tiers (OPCO, Pôle Emploi,...), il appartient au Client/Stagiaire :

- de faire la demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande et du paiement par l'organisme qu'il a désigné ;

- d'indiquer explicitement sur le bon de commande et/ou la convention et/ou le contrat de formation quel sera l'organisme tiers à facturer, en indiquant précisément son nom et son adresse.

7.2. Si le dossier de prise en charge de l'organisme tiers ne parvient pas à GENERA RH avant le premier jour de la formation, les frais de formation sont intégralement facturés au Client. En cas de prise en charge partielle par un organisme tiers, le reliquat est facturé au Client.

7.3. Dans le cas où l'organisme tiers n'accepte pas de payer la charge qui aurait été la sienne suite à des absences, un abandon ou pour quelque raison que ce soit, le Client est redevable de l'intégralité du prix de la formation, qui lui est donc facturé et ne sera pas imputable à la formation.

## 8. PÉNALITÉS DE RETARD ET SANCTIONS EN CAS DE DÉFAUT DE PAIEMENT

8.1. Toute somme non payée à l'échéance indiquée sur la facture donne lieu au paiement par le Client de pénalités de retard fixées à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur. Ces pénalités sont exigibles de plein droit sans qu'aucun rappel ne soit nécessaire le jour suivant la date de paiement prévue.

8.2. Une indemnité forfaitaire de 40 € euros est due pour frais de recouvrement en cas de retard de paiement, sauf s'il s'agit de particuliers.

8.3. Dans le cas où un Client passerait une commande, sans avoir procédé au paiement des commandes précédentes, GENERA RH sera en droit de refuser d'honorer la commande et de délivrer les prestations concernées, sans que le Client/Stagiaire puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

### 9. CONVOCATION - ATTESTATION DE FIN DE FORMATION

**9.1.** Une convocation indiquant le lieu exact et les horaires de la formation est adressée au Client. GENERA RH ne peut être tenu responsable de la non-réception de celle-ci par les destinataires, notamment en cas d'absence du Stagiaire à la formation.

**9.2.** Une attestation individuelle de fin de formation est adressée au Stagiaire et/ou au Client après chaque formation.

**9.3.** Les Stagiaires sont soumis à l'obligation d'évaluation des acquis et à une assiduité totale dans le suivi de la formation.

### 10. ANNULATION – REPORT – CESSATION ANTICIPÉE – ABSENCES

Toute annulation ou report doit faire l'objet d'une demande écrite (par mail à [contact@genera-rh.com](mailto:contact@genera-rh.com) ou par courrier) et sera effectif après confirmation par GENERA RH auprès du Client.

#### 10.1. Par le client personne morale

##### 10.1.1. Pour les formations inter-entreprises :

- Lorsque la demande d'annulation est reçue par GENERA RH au plus tard 10 jours ouvrés avant le début de la formation, GENERA RH facture 30 % du coût total de la formation.

- Dans le cas où la demande d'annulation est reçue moins de 10 jours ouvrés avant le début de la formation, GENERA RH facture 50 % du prix total de la formation à titre d'indemnisation, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées. Toutefois si GENERA RH organise dans les 6 mois à venir une session de formation sur le même sujet, une possibilité de report sera proposée dans la limite des places disponibles et l'indemnité sera affectée au coût de cette nouvelle session.

- Toute annulation à la date du début de la formation/prestation ou non présentation du Stagiaire entraîne la facturation du prix total de la formation/prestation à titre d'indemnisation, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées.

- GENERA RH offre la possibilité de remplacer un Stagiaire empêché par un autre, jusqu'à la veille de la formation (hormis CPF). La demande de remplacement doit parvenir par mail à [contact@genera-rh.com](mailto:contact@genera-rh.com) et comporter les noms et coordonnées du remplaçant. Il appartient alors au Client de vérifier l'adéquation du profil, des prérequis éventuels et des objectifs du Stagiaire avec ceux définis dans le programme de la formation et d'obtenir l'accord éventuel de l'OPCO.

- Une fois la formation/prestation commencée, toute annulation ou interruption entraîne la facturation du prix total de la formation/prestation, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées.

- Les sommes dues par le Client à titre d'indemnisation sont mentionnées comme telles sur la facture et ne peuvent en aucun cas être imputées sur le montant de la participation au développement de la formation professionnelle et ni faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par l'OPCO.

##### 10.1.2 Pour les formations intra-entreprises :

- Lorsque la demande d'annulation est reçue par GENERA RH au plus tard 21 jours ouvrés avant la date de la formation, seuls les éventuels frais annexes engagés au titre de la préparation (préparation par le formateur et l'équipe pédagogique, location de salle, déplacement, hébergement, tests et inventaires de personnalité,...) seront facturés au Client.

- Dans le cas où la demande est reçue entre 20 et 10 jours ouvrés avant le début de la formation, le Client sera facturé de 50% du prix de la formation à titre d'indemnisation, auxquels s'ajoutent les frais annexes engagés au titre de la préparation, comme indiqué ci-dessus. En cas de report dans les 6 mois de la session de formation prévue, l'acompte sera porté au crédit du Client sous forme d'avoir imputable sur la facturation de la nouvelle session. Toutefois si aucun report n'a été effectué dans ce délai de 6 mois, l'acompte restera acquis à GENERA RH.

- Toute annulation moins de 10 jours ouvrés avant la date du début de la formation/prestation ou non présentation du Stagiaire/bénéficiaire entraîne la facturation du prix total de la formation/prestation à titre d'indemnisation, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées, auxquels s'ajoutent les frais engagés au titre de la préparation.

- GENERA RH offre la possibilité de remplacer un Stagiaire empêché par un autre, jusqu'à la veille de la formation (hormis CPF). La demande de remplacement doit parvenir par mail à [contact@genera-rh.com](mailto:contact@genera-rh.com) et comporter les noms et coordonnées du remplaçant. Il appartient alors au Client de vérifier l'adéquation du profil, des prérequis éventuels et des objectifs du Stagiaire avec ceux définis dans le programme de la formation et d'obtenir l'accord éventuel de l'OPCO.

- Une fois la formation/prestation commencée, toute annulation ou interruption entraîne la facturation du prix total de la formation/prestation, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées.

- Les sommes dues par le Client à titre d'indemnisation ou de la préparation sont mentionnées comme telles sur la facture et ne peuvent en aucun cas être imputées sur le montant de la participation au développement de la formation professionnelle et ne pourront donc pas être remboursées par l'OPCO dont il dépend.

#### 10.2. Par le client personne physique

- Lorsque la demande d'annulation est reçue par GENERA RH après l'expiration du délai de rétractation (soit 10 jours) et avant le début de la formation, le Client sera facturé de 30 % du montant total de la formation, sauf cas de force majeure.

- Une fois la formation commencée, lorsque, par suite de cas de force majeure, le client personne physique est dans l'impossibilité de poursuivre la formation, le contrat est résilié de plein droit et les prestations de formation effectivement dispensées sont

facturées au prorata temporis de leur valeur prévue au contrat, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées. En l'absence de force majeure, une fois la formation commencée, toute annulation, abandon ou interruption entraîne la facturation du prix total de la formation, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées.

- Les sommes dues par le Client à titre d'indemnisation sont mentionnées comme telles sur la facture et ne peuvent en aucun cas être imputées sur le montant de la participation au développement de la formation professionnelle et ne pourront donc pas être remboursées par l'OPCO dont il dépend.

### 10.3. Dispositions particulières aux formations financées par un OPACIF (Congé Bilan de Compétences)

Le Stagiaire qui, sans motif valable, ne suit pas l'ensemble de l'action pour laquelle le congé a été accordé perd le bénéfice de ce congé. Le coût total de la prestation sera à la charge du Stagiaire et ne pourra être remboursée par l'OPACIF.

#### 10.4. Par GENERA RH

- GENERA RH se réserve le droit d'annuler ou de reporter une session de formation si le nombre minimal de participants n'est pas atteint.

- En cas d'annulation par GENERA RH, les sommes versées par le Client lui sont remboursées, dans cette limite.

- En cas de report, GENERA RH propose de nouvelles dates : si le Client les accepte, les sommes déjà versées sont imputées sur le prix de la nouvelle session de stage ; si le Client les refuse, ces sommes lui sont remboursées.

- En cas de cessation anticipée de la formation par GENERA RH pour un motif indépendant de sa volonté (cas de force majeure), le contrat est résilié de plein droit et les prestations de formation effectivement dispensées sont facturées au prorata temporis de leur valeur prévue au contrat, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées.

- GENERA RH se réserve le droit de refuser un Stagiaire ne disposant pas au moment de la formation des prérequis exigés. Il sera dû, dans ce cas, au titre d'indemnité forfaitaire, un montant égal à 50 % du prix de la formation.

- Dans tous les cas, l'annulation, le report ou la cessation anticipée de la formation ne peut donner lieu au versement de dommages et intérêts à quelque titre que ce soit.

### 11. SOUS-TRAITANCE

GENERA RH se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie des prestations qui lui sont confiées auprès de toute personne, morale ou physique, étrangère à ses services ou à ses partenaires et ce, sous son entière et seule responsabilité. Le sous-traitant n'aura pas à être agréé expressément par le Client ou cocontractant mais devra se soumettre aux mêmes engagements que ceux stipulés sur le bon de commande et/ou la convention de formation ou le contrat de prestation. Le sous-traitant respecte la démarche qualité et les règles de fonctionnement de Genera RH.

### 12. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

GENERA RH est seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur l'ensemble des formations proposées à ses Clients. L'ensemble des contenus et supports pédagogiques, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique,...) utilisés dans le cadre des formations, appartiennent à titre exclusif à GENERA RH.

Toute utilisation, représentation, reproduction intégrale ou partielle, traduction, transformation et, plus généralement, toute exploitation non expressément autorisée par GENERA RH est strictement interdite et pourra donner lieu à des poursuites civiles et/ou pénales sur le fondement du code de la propriété intellectuelle.

### 13. CONFIDENTIALITÉ

GENERA RH, le Client et le Stagiaire s'engagent réciproquement à garder confidentiels les informations et documents, quelles que soient leur forme et leur nature (techniques, pédagogiques, didactiques, éducatives, documentaires, financières, commerciales et/ou juridiques, savoir-faire relatif à la formation,...) auxquels ils pourraient avoir eu accès dans le cadre de l'exécution de la prestation de formation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat.

### 14. INFORMATIQUE ET LIBERTÉS – PROTECTION DES DONNEES

GENERA RH est amené, pour traiter des demandes d'inscriptions et assurer son activité, à recueillir des informations et données personnelles qui font l'objet d'un traitement informatique destiné à répondre aux demandes des Clients et au suivi de leur dossier, ainsi que pour l'amélioration de l'offre des services. GENERA RH s'engage à ne pas divulguer à des tiers les informations que vous lui communiquez. Celles-ci sont confidentielles et conservées pendant 3 ans sauf durée légale en vigueur.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée et en application du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) du 27 avril 2016, vous disposez sur les données personnelles vous concernant de droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité et d'opposition. Vous pouvez exercer ces droits en vous adressant à GENERA RESSOURCES HUMAINES 28 rue Paul Henri Spaak 26000 VALENCE ou par mail à [contact@genera-rh.com](mailto:contact@genera-rh.com) en justifiant de votre identité et en précisant l'intitulé de votre formation ou prestation.

### 15. DROIT APPLICABLE – RÉOLUTION DES LITIGES

Toutes les contestations relatives aux ventes de prestations et formations conclus par GENERA RH, ainsi qu'à l'application ou à l'interprétation des présentes conditions générales de vente sont régies par la loi française. Tout litige relatif aux contrats de

prestations de services ou de formations ou conventions de formation fera l'objet au préalable d'une concertation afin de trouver une solution amiable

### **15.1. Jurisdiction Compétente**

A défaut de solution amiable, tout litige sera de la compétence du Tribunal de Commerce de ROMANS.

### **16. COMMUNICATION**

Le Client autorise expressément GENERA RH, à mentionner son nom, son logo, la nature des prestations fournies dans le cadre de sa communication (site internet, liste de références, plaquettes commerciales,...) sauf avis contraire formalisé par écrit.

### **17. RELATIONS CLIENTS**

Toute information, question ou réclamation du Client devra être formulée par écrit :

- soit par courrier à GENERA RH 30 rue Paul Henri Spaak 26000 VALENCE
- soit par e-mail à [contact@genera-rh.com](mailto:contact@genera-rh.com)