






# Conditions Générales de Vente



 09 53 27 04 14

 [qualite@quater.fr](mailto:qualite@quater.fr)

 [www.quater.fr](http://www.quater.fr)

Quater® est un Organisme de formation  
enregistré sous le N° 93 06 08761 06,  
auprès du Préfet de la Région PACA.

V2 03 02 2022

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ACTIVITÉ DE FORMATION PROFESSIONNELLE

*Mise à jour au 3 février 2022*

### **Préambule :**

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à toutes les prestations de services conclues entre le cabinet Quater® et son client.

### **Coordonnées de l'Organisme de formation**

Quater® SARL

SARL au capital de 7500 €, enregistrée au RCS de Nice sous le n° 443 180 195,

Adresse postale : 455, promenade des Anglais – CS 13326 - 06206 Nice cedex 3.

Siège social : 45, chemin de la Ginestière - 06200 NICE,

Gérant : Monsieur Jean Aicard.

Le client déclare avoir pris connaissance et avoir accepté les Conditions Générales de Vente, antérieurement à la passation de la commande. La validation de la commande vaut donc acceptation des Conditions Générales de Vente.

#### *Nota :*

*Afin d'alléger la lecture de ce document nous avons opté pour la forme expressive du genre masculin notamment en nommant « le consultant » ; « le formateur » ; « le client ».*

*Nous n'en oublions pas toutefois l'adresse au genre féminin : il faut donc lire ces dénominations comme s'adressant de la même manière à « la consultante », « la formatrice » ; « la cliente ».*

## 1 CONTENU ET CHAMPS D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent de plein droit aux prestations de services relevant de la formation professionnelle.

Elles s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour les ventes sur internet ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation, à l'exception des commandes passées dans le cadre du CPF, auquel cas ce sont les CGU de la *Plateforme moncompteformation.gouv* (le site internet [moncompteformation.gouv.fr](http://moncompteformation.gouv.fr)) gérée par la Caisse des Dépôts et Consignations en qualité de gestionnaire du Compte Personnel de Formation, conformément aux dispositions en vigueur, régies par le Code du Travail, qui s'appliquent.

Hormis cette exception, toute commande ou achat immédiat implique l'adhésion sans réserve aux présentes Conditions Générales de Vente qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par le vendeur.

L'acheteur déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente et les avoir acceptées avant son achat immédiat ou la passation de sa commande.

## 2 INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE

Les documents d'information précontractuelle sont :

1. Le programme de formation,
2. Le devis,
3. Les CGV,
4. Le règlement intérieur
5. Le livret d'accueil

## VENTE AUX PARTICULIERS

La vente aux particuliers passe nécessairement par les étapes suivantes :

1. Admission
2. Pré-commande
3. Commande

**1. Admission** : quel que soit le mode de contact, y compris en cas de commande via la *Plateforme moncompteformation.gouv*, un entretien préalable a lieu entre le client et le consultant (le formateur) en charge de la prestation. Cet entretien a pour but d'établir une analyse partagée de la situation, formalisée et résumée dans une fiche d'admission (APS). Le cabinet Quater® peut refuser l'admission uniquement dans les cas suivants :

- Le client ne maîtrise pas suffisamment le français à l'écrit et à l'oral (et un test le confirme) ;
- Le client est en situation de handicap et il n'est pas possible d'aménager la prestation dans un délai raisonnable ;
- Le consultant fait jouer la clause de conscience liée à sa fonction.

Dans chacun de ces trois cas, le consultant oriente le client vers un prestataire à même de répondre à la demande.

Hormis ces cas, le client se verra proposée une prestation adaptée, sur la base de l'APS. Cette proposition est formalisée par la remise d'un programme détaillé accompagné d'un devis, rappelant les spécificités de la prestation proposée. Dans le cas d'une commande via la *Plateforme moncompteformation.gouv*, le client se verra également communiqué le lien hypertexte pointant sur la session retenue, lequel vaut devis. De plus, le client se voit communiqués les présentes CGV, le règlement intérieur et le livret d'accueil.

**2. Pré-commande** : l'acceptation du devis, ou l'inscription sur la session de formation via la *Plateforme moncompteformation.gouv* vaut pré-commande. Elle oblige le consultant représentant le cabinet Quater® (le formateur) à définir la date de début, ainsi que l'agenda prévisionnel de la prestation, formalisés par la lettre de convocation à la formation. Le formateur représentant du cabinet Quater® s'assure que le client a bien reçu les documents d'information précontractuels : programme, devis (ou lien vers la plateforme CPF), CGV, livret d'accueil et règlement intérieur.

**3. Commande** : aucune commande ne peut être passée sans qu'aient été réalisées les étapes d'admission et de pré-commande, ni délivrées les informations précontractuelles.

## ■ VENTE AUX PROFESSIONNELS

---

La vente aux professionnels passe nécessairement par les mêmes étapes :

- 1. Admission**
- 2. Pré-commande**
- 3. Commande**

**1. Admission** : la prestation ne peut se réaliser qu'avec le consentement du bénéficiaire.

Le professionnel donneur d'ordre communique les informations nécessaires à l'élaboration d'une proposition adaptée au bénéficiaire de la prestation. À défaut, un entretien préalable aura lieu entre le client et le consultant en charge de la prestation.

Le cabinet Quater® fait parvenir au donneur d'ordre et au bénéficiaire les documents d'informations précontractuelles.

**2. Pré-commande** : dans le cas où le donneur d'ordre recourt à la subrogation du paiement via un fonds d'assurance formation, un OPCO, ou tout autre tiers financeur, il ne peut y avoir de commande sans accord de prise en charge de la part des tiers financeurs.

**3. Commande** : aucune commande ne peut être passée sans qu'aient été réalisées les étapes d'admission et de pré-commande, ni délivrées les informations précontractuelles.

### 3 COMMANDE

Une convention de formation professionnelle est établie selon l'Article L. 6353-1 du code du travail et le Décret N° 2018-1341 du 28 décembre 2018. Cette convention est bipartite dans le cas de la vente aux particuliers, tripartite dans le cas de la vente aux professionnels.

#### Conditions Financières :

**Dans tous les cas où intervient un tiers financeur, les modalités de règlements sont soumises au fonctionnement dudit financeur.**

**Dans le cas de la vente aux particuliers, sans intervention d'un tiers financeur, les modalités de règlement sont indiquées dans la convention de formation, ou dans une annexe à la convention, dûment mentionnée.**

**Dans le cas de la vente aux professionnels, sans intervention d'un tiers financeur, les modalités de règlement sont : paiement de l'intégralité du montant, au comptant, sur présentation d'une facture avec attestation de présence du bénéficiaire, au premier jour de la formation.**

### 4 EXÉCUTION DE LA PRESTATION ET RÉOLUTION DU CONTRAT

Le cabinet Quater®, organisme de formation, s'engage à mettre tout en oeuvre pour assurer le bon déroulement de la prestation choisie par le client. L'exécution de la prestation s'effectuera dans les conditions mentionnées dans le contrat de formation, à compter de la réception par le vendeur, d'une commande en bonne et due forme.

En cas de manquement du cabinet Quater® à son obligation d'exécution telle que mentionnée dans le contrat de formation, le client peut résoudre le contrat dans les conditions des articles L216-2, L216-3 et L216-4 du Code de la Consommation, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le cabinet Quater® de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai.

Néanmoins, le client peut immédiatement résoudre le contrat lorsque le formateur n'est pas en mesure de fournir le service ou lorsqu'il n'exécute pas son obligation dans les délais prévus.

Concrètement, le formateur désigné dans le contrat de formation doit se rendre disponible en temps et en heures pour réaliser la prestation.

### 5 DÉLAIS DE RÉTRACTATION, ANNULATION, ABANDON ET REMBOURSEMENT

**Rétractation.** Hormis l'utilisation de la *plateforme moncompteformation* qui comporte ses propres CGV CGU, et hormis les cas de force majeure, une fois le contrat de formation établi, il n'y a ni délai de rétractation, ni possibilité d'annulation. En effet, les éléments d'information précontractuelle et les étapes nécessaires à la rédaction du contrat de formation rendent les dispositions du Code de la Consommation (art. L221-24) inapplicables.

**Annulation ou abandon.** Hormis les cas de force majeure, l'abandon de la part du client ne donne lieu à aucun **remboursement**.

En cas d'absence non justifiée du bénéficiaire, le consultant le contacte par courrier électronique et par téléphone. Sans réponse en cas d'absence, la direction du cabinet Quater® contacte le bénéficiaire. Lorsque l'absence de réponse ou le délai de réponse rendent impossible l'exécution de la prestation dans les délais prévus au contrat de formation, il s'agit alors d'un abandon, au sens des CGV.

## 6 PRIX

Les prix sont fermes et définitifs. Sauf conditions particulières expresses propres à la vente, les prix des prestations effectuées sont ceux figurant dans le catalogue des prix au jour de la commande. Ils sont exprimés en monnaie légale et stipulés toutes taxes comprises.

## 7 PAIEMENT

Le paiement intervient au comptant selon les conditions financières stipulées dans le contrat de formation. Les paiements effectués par l'acheteur ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par le prestataire. Une facture est systématiquement produite et sera remise à l'acheteur.

Toute somme non payée à l'échéance donnera lieu au paiement par le client de pénalités de retard au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage.

Ces pénalités sont exigibles de plein droit, dès réception de l'avis informant le client qu'elles ont été portées à son débit.

Outre les pénalités constatées en cas de retard de paiement, le client sera redevable d'une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement conformément aux articles L441-6 et D441-5 du Code du Commerce. Le cabinet Quater® se réserve néanmoins le droit de réclamer une indemnisation complémentaire, sur justification, lorsque les frais réellement exposés sont supérieurs à ce montant.

## 8 DÉMATÉRIALISATION DES SUPPORTS

Tous les documents précontractuels et contractuels sont proposés au format électronique.

## 9 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Tous les documents techniques, produits, dessins, photographies remis aux acheteurs demeurent la propriété exclusive du cabinet Quater®, seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents, et doivent lui être rendus à sa demande.

Les clients, bénéficiaires ou financeurs, s'engagent à ne faire aucun usage de ces documents, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle du fournisseur et s'engagent à ne les divulguer à aucun tiers.

## 10 JURIDICTION COMPÉTENCES

Tous les litiges, auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes Conditions Générales de Vente pourraient donner lieu –concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le vendeur et le client, ni par la médiation– seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Pour la définition de la juridiction compétente, le vendeur élit domicile à 455, promenade des Anglais - 06200 Nice.

## 11 LANGUE DU CONTRAT

Les présentes Conditions Générales de Vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

## 12 MÉDIATION ET RÈGLEMENT DES LITIGES

### MÉDIATION :

Conformément à l'article L612-1 du Code de la Consommation, dans un délai d'un an à compter de sa réclamation écrite, le consommateur, sous réserve de l'article L152-2 du Code de la Consommation, a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation,

auprès de : SAS Médiation Solution  
222, chemin de la bergerie - 01800 Saint-Jean-de-Niost  
Site : <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>  
Email : [contact@sasmediationsolution-conso.fr](mailto:contact@sasmediationsolution-conso.fr)

Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne. Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

## 13 LOI APPLICABLE

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français.

Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. En cas de litige ou de réclamation, l'acheteur s'adressera en priorité au vendeur pour obtenir une solution amiable.

## 14 RENOCIATION

Le fait pour le cabinet Quater® de ne pas se prévaloir à un moment donné d'une quelconque des clauses des présentes, ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

## 15 CONFIDENTIALITÉ ET SECRET PROFESSIONNEL

Bilan de compétences : les entretiens entre le consultant et le bénéficiaire sont strictement confidentiels et les informations recueillies par le consultant durant l'accompagnement sont détruites au terme d'une période de six mois. Elles peuvent être conservées au-delà de cette période, à la demande expresse du bénéficiaire.

Le consultant est tenu au secret professionnel régi par le Code Pénal (articles 226-13 et 226-14 du Code Pénal).

Plus généralement, toutes informations (hors celles accessibles au public dont le cabinet Quater® ou le client aura eu connaissance ou qui auront été communiquées par l'autre partie ou par un client, un tiers, antérieurement ou durant l'exécution du contrat), sont strictement confidentielles et chacune des parties s'interdit de les divulguer.

Pour les besoins de l'exécution des prestations, chacune des parties n'est autorisée à communiquer les informations susvisées qu'à ses préposés et/ou éventuels sous-traitants autorisés ; chacune des parties se porte fort du respect de cette obligation par ses préposés et/ou éventuels sous-traitants. Chacune des parties s'engage à détruire lesdites informations ainsi que leur copie, dans les 6 mois après le terme ou la résiliation du contrat ou du bon de commande, sur simple demande de l'autre partie. La présente clause autorise le cabinet Quater® à communiquer les informations au sein de l'entreprise.

## 16 PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Outres les informations relevant de la confidentialité et du secret professionnel, le cabinet Quater® peut être amené à collecter, conserver et communiquer des données personnelles via divers canaux de communication digitale.

Quater® SARL est responsable du traitement des données personnelles reçues de la part de ses clients et partenaires, conformément à la réglementation RGPD et à la loi relative à la protection des données personnelles.



Le présent article a pour objet de les informer de la manière dont sont utilisées et protégées ces données personnelles, ainsi que des raisons pour lesquelles ces données sont traitées.

## ▪ QUELLES DONNÉES PERSONNELLES ?

Sont collectées et utilisées uniquement les données personnelles nécessaires dans le cadre de l'activité du cabinet Quater®, à seule fin de proposer des services personnalisés et de qualité.

Les différentes catégories de données personnelles sont notamment :

- Des informations d'identification et de contact : nom, prénom, adresse postale et électronique, numéro de téléphone, civilité, etc.
- Des informations relatives à la formation, à l'emploi et au statut : CV, niveau d'études, emplois, noms d'employeur(s), attestation Urssaf, Insee, casier judiciaire, etc.
- Des données liées aux opportunités d'emploi et candidatures traitées : mobilité, disponibilité, fonction recherchée, secteur d'activité recherché, rémunération, évaluation de personnalité, etc.
- Des données relatives aux interactions avec les représentants du cabinet Quater® : comptes-rendus d'entretien, rapports d'évaluation, via les courriers électroniques et formulaires en ligne
- Des informations comptables et financières.

Sont exclues les données relatives aux origines raciales ou ethniques, aux opinions politiques, religions, convictions philosophiques ou appartenance syndicale, au traitement des données génétiques, vie sexuelle ou orientation sexuelle.

## ▪ POURQUOI ET COMMENT SONT UTILISÉES LES DONNÉES PERSONNELLES ?

Sont utilisées uniquement les données personnelles nécessaires dans le but de conclure et d'exécuter les contrats du cabinet Quater® passés avec ses clients ou partenaires, ou pour leur fournir des informations précontractuelles.

Ces informations permettent au cabinet Quater® par exemple de :

- Proposer des projets professionnels en adéquation avec les motivations et compétences des personnes concernées
- Fournir des informations relatives aux produits et services
- Mieux connaître les clients et partenaires
- Proposer un service adapté à chaque enjeu
- Inviter à des événements particuliers.

Les moyens utilisés à ces fins sont :

- Les appels téléphoniques
- Les suivis de missions et post-mission
- Les sondages et enquêtes de satisfaction
- Les contrats et factures.

## ▪ À QUI CES DONNÉES PERSONNELLES POURRONT-ELLES ÊTRE DIVULGUÉES ?

Ces données personnelles ne seront jamais divulguées par Quater®, sauf demande expresse des personnes concernées, et dans les cas où le cadre légal le permet.

## ▪ PENDANT COMBIEN DE TEMPS SONT CONSERVÉES CES DONNÉES PERSONNELLES ?

Les informations sont conservées dans le respect des dispositions légales en vigueur et pour une durée de cinq ans, en l'absence de réglementation spécifique.

Concernant les bénéficiaires des bilans de compétences, les données sont détruites sitôt la fin de l'action de formation (incluant le suivi à 6 mois), sauf accord explicite et écrit du bénéficiaire du bilan dans le cadre d'une situation particulière.

## ▪ QUELS SONT LES DROITS DES PERSONNES DONT SONT REÇUES CES DONNÉES ET COMMENT EXERCER CES DROITS ?

Conformément à la réglementation applicable, les personnes concernées disposent de différents droits, à savoir :

- Droit d'accès : la personne concernée peut obtenir des informations concernant le traitement des données personnelles ainsi qu'une copie de ces données.
- Droit de rectification : si la personne concernée estime que les données personnelles sont inexactes ou incomplètes, elle peut exiger que ces données personnelles soient modifiées en conséquence.
- Droit à l'effacement : la personne concernée peut exiger l'effacement des données personnelles dans la limite de ce qui est permis par la réglementation.
- Droit à la limitation du traitement : la personne concernée peut demander la limitation de traitement des données personnelles.
- Droit d'opposition : la personne concernée peut s'opposer au traitement des données personnelles, pour des motifs liés à sa situation particulière. Elle dispose du droit absolu de s'opposer au traitement de ces données personnelles à des fins de prospection commerciale, y compris le profilage lié à cette prospection.
- Droit à la portabilité des données : quand ce droit est applicable, la personne concernée a le droit que les données personnelles qu'elle a fournies lui soient rendues ou, lorsque cela est possible techniquement, de les transférer à un tiers ;
- Droit de définir des directives relatives à la conservation, l'effacement ou la communication des données personnelles, applicables après le décès de la personne concernée.
- Droit de retirer son consentement : si la personne concernée a donné son consentement au traitement de ses données personnelles, elle a le droit de retirer son consentement à tout moment.

Pour exercer les droits listés ci-dessus, il faut adresser un courrier à Quater®, 45 chemin de la Ginestière - 06200 Nice.

Conformément à la réglementation applicable, toute personne est en droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente telle que la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) en France (<https://www.cnil.fr/fr/adresser-une-plainte>).

## ▪ COMMENT CONTACTER LE CABINET QUATER® ?

Pour toute question concernant l'utilisation des données personnelles visée par le présent document, merci de contacter Jean Christophe Aicard (DPO) à Quater® :

- par courrier postal : 45, chemin de la Ginestière - 06200 Nice,
- par mail : [qualite@quater.fr](mailto:qualite@quater.fr)

## 17 QUALITÉ

Le cabinet Quater® est un organisme de formation soucieux de ses clients. Il s'engage à respecter sa politique qualité en matière de recrutement, pour l'ensemble des prestations dispensées, afin de garantir la qualité des interventions.

De même, l'organisme de formation veille à ce que les intervenants soient habilités à utiliser les outils et supports du cabinet Quater®. Cependant, l'organisme de formation ne saurait être tenu responsable en cas de fraude, de manipulation ou d'omission de la part de ses intervenants.

Toute remarque, question ou réclamation doit être directement adressée au service en charge de la qualité via cette adresse électronique : [qualite@quater.fr](mailto:qualite@quater.fr). Une réponse vous sera adressée dans les 72h (délai garanti).