

Conditions générales de ventes, de prestations et d'honoraires (CGV-P-H)

1)Objet :

Les présentes Conditions Générales de Ventes, de prestations et d'honoraires ont pour objet de préciser l'organisation des relations commerciales contractuelles entre le Prestataire, la SAS Institut PRH, sise 17 Avenue d'Aquitaine à 33380 MARCHEPRIME, identifiée sous SIRET n° 849 110 366 00036, organisme de formation enregistré auprès de la DIRECCTE Nouvelle Aquitaine sous n° 75331174333, et le Client.

Toute offre de prestation du Prestataire acceptée par le Client implique l'adhésion de ce dernier, sans réserve, aux présentes Conditions Générales de Ventes, de prestations et d'honoraires.

Les présentes CGV-P-H sont applicables à toute opération intervenant entre le prestataire et son client, que ce soit à l'export ou en France, sauf accord express et écrit de l'Institut PRH, aux conditions ci-après, nonobstant toute stipulation contraire qui pourrait être mentionnée sur les commandes, lettres de missions, conventions d'honoraires, conventions de formations ou de médiation, contrats de prestations ou de formations.

Toute commande ou tout contrat passé auprès d'Institut PRH, en France ou à l'étranger, et ce quel que soit le lieu de livraison, implique l'acceptation des CGV-P-H. Les conditions ainsi acceptées constituent la convention unique régissant les relations entre l'Institut PRH et le client.

2) Terminologies:

L'expression :

« **Prestataire** » désigne la SAS InstitutPRH.

« **client** » désigne le donneur d'ordre, bénéficiaire de la prestation au titre d'entreprise, association ou de particulier.

« **Prestation** » peut désigner tant une prestation de services tel qu'un conseil ou un accompagnement, une formation, une médiation, une mise à disposition d'un savoir - faire, une prestation de service ou intellectuelle, que la vente d'un produit ou la participation à des frais. D'une manière générale, le terme « prestation » désigne ce qui a été fourni au client par le prestataire, que cela soit matériel ou immatériel.

« **commande** » désigne une prestation demandée par le client.

« **CGV-P-H** » désigne conditions générales de ventes, prestations et d'honoraires.

3) Champ d'application :

Les présentes CGV-P-H s'appliquent à l'ensemble des prestations proposées et dispensées par le prestataire, à savoir :

- Accompagnement et formation en gestion RH, Management des Ressources Humaines,
- Accompagnements et formations à la prévention des risques professionnels,
- Accompagnement et formations à la protection des données personnelles,

- Médiation professionnelle, conciliation, négociation,

- Expertises et formations spécifiques au transport sanitaire,

Les présentes CGV-P-H excluent l'application de toute autre disposition, sauf décision contraire prise d'un commun accord par le Prestataire et le Client, ou figurant sur les commandes, les lettres de missions, les conventions d'honoraires, les conventions de formations ou de médiation, les contrats de prestations ou de formations, et, en tout état de cause, après acceptation expresse et écrite de la part du Prestataire.

Toute autre condition figurant sur un support commercial papier ou numérique du Prestataire n'est communiquée qu'à titre indicatif. En cas de contradiction entre une telle information et les CGV-P-H, ces dernières prévaudront.

4) Particularités des activités de formation :

4.1. Informations préalables :

Avant toute inscription définitive à une formation, le Prestataire remet au Client, concernant cette dernière :

- le programme et les objectifs ;
- la liste des formateurs avec mentions de leurs titres ou qualités ;
- les horaires ;
- les modalités d'évaluation ;
- les coordonnées de la personne chargée des relations avec les stagiaires ;
- le règlement intérieur applicable.

En outre, si la formation est entreprise par une personne physique, à titre individuel et à ses frais, les informations ci-dessus sont complétées, dans les mêmes conditions, des tarifs, modalités de règlement et de conditions financières prévues en cas de cessation anticipée de la formation, ou en cas d'abandon en cours de stage.

4.2. Accord des parties conditions d'inscription :

Conclusion avec le Client d'un contrat ou convention de formation :

La réalisation d'une formation par le Prestataire est précédée de la conclusion d'un contrat de formation signée par lui et le Client. Elle peut également donner lieu à un bon de commande, à un devis et obligatoirement, à une facture. Dans ce cas, l'accord entre le Prestataire et le Client n'est parfaitement conclu, ne prend effet que sous réserve, et qu'à compter, de l'acceptation expresse de la commande. Cette acceptation est matérialisée par le renvoi d'un contrat ou d'une convention de formation par le Prestataire chez le Client à l'adresse indiquée par celui-ci.

Ces documents mentionnent l'intitulé, la nature, la durée, les effectifs, les modalités du déroulement et de sanction de la formation ainsi que le prix et les contributions éventuelles des personnes publiques ou tout organisme contributif.

Dans le cas où la formation dispensée par le Prestataire est réalisée à l'initiative d'un salarié, stagiaire, avec l'accord de son employeur, ou si elle se déroule en dehors du temps de travail avec l'accord du salarié, et dans la mesure où la formation a notamment pour objet l'obtention d'un diplôme, ou un titre à finalité professionnelle, d'un certificat de qualification professionnelle, les informations ci-dessus font l'objet de la conclusion d'un contrat entre le Prestataire et le salarié, stagiaire.

A l'issue de la formation, le Prestataire délivre au stagiaire une attestation mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action et, le cas échéant, les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

Dans le cas où la formation dispensée par le Prestataire est entreprise par une personne physique, à titre individuel et à ses frais, un contrat doit être conclu entre elle, Client, et le Prestataire.

Ce contrat est conclu avant l'inscription définitive du stagiaire, Client, et tout règlement de frais et précise :

- la nature, la durée, le programme et l'objet des actions de formation qu'il prévoit ainsi que les effectifs qu'elles concernent ;
- le niveau de connaissances préalables requis pour suivre la formation et obtenir les qualifications auxquelles elle prépare ;
- les conditions dans lesquelles la formation est donnée aux stagiaires, notamment les modalités de formation en tout ou en partie à distance, les moyens pédagogiques et techniques mis en œuvre ainsi que les modalités de contrôle des connaissances et la nature de la sanction éventuelle de la formation ;
- les diplômes, titres ou références des personnes chargées de la formation prévue par le contrat ;

- les modalités de paiement ainsi que les conditions financières prévues en cas de cessation anticipée de la formation ou d'abandon en cours de stage.

Dans le délai de dix jours à compter de la signature du contrat, le stagiaire, Client, peut se rétracter par lettre recommandée avec accusé de réception. Si, par suite de force majeure dûment reconnue, le stagiaire, Client est empêché de suivre la formation, il peut résilier le contrat. Dans ce cas, seules les prestations effectivement dispensées sont dues au prorata temporis de leur valeur prévue au contrat.

Aucune somme ne peut être exigée par le Prestataire du stagiaire, Client, avant l'expiration du délai de rétractation de 10 (dix) jours. Il ne peut être payé à l'expiration de ce délai une somme supérieure à 30 (trente) % du prix convenu. Le solde donne lieu à échelonnement des paiements au fur et à mesure du déroulement de la formation.

En cas d'achat à distance d'une formation par une personne physique, Client, considérée comme consommateur, celle-ci dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours courant à compter du jour de la conclusion du contrat avec le Prestataire. A cet effet un formulaire en ligne sur le site institutprh.fr est mis à disposition du consommateur à la suite du bon de commande, contrat ou convention de formation. En cas d'impossibilité d'accès au formulaire, le client peut en faire la demande à l'adresse email suivante : contact@institutprh.fr

4.3. Conditions d'intégration :

Pour certaines formations, le Prestataire est en droit d'exiger l'obtention préalable d'une qualification ou d'un diplôme. En tout état de cause, la décision d'intégration des participants à une formation appartient exclusivement au Prestataire.

4.4. Convocation :

Dans l'hypothèse de l'organisation d'une formation inter-entreprises : le Prestataire adresse, le cas échéant, au Client, à charge pour lui d'en informer les participants, la ou les convocations mentionnant les renseignements relatifs à la formation, et notamment son intitulé, ses dates, horaires et lieu de sa tenue. Il appartient au Client de s'assurer de l'inscription des participants ainsi que de leur présence à la formation prévue. Dans l'hypothèse de l'organisation d'une formation intra-entreprise : la confirmation de la tenue de la formation est adressée par le Prestataire au Client.

4.5. Annulation de la formation:

En cas d'impossibilité pour le Prestataire de réaliser une session de formation telle que convenue avec le Client, il s'engage à proposer à ce dernier, en lieu et place, une nouvelle date.

4.6. Résiliation ou abandon de la formation :

Sauf dispositions contraires prévues par les conventions ou contrats de formation, il est précisé qu'en cas d'accord commun entre le Prestataire et le Client d'un report d'une formation prévue ou, en cas d'annulation du fait du Client :

- La session de formation ne sera pas facturée si le report ou l'annulation intervient dans un délai supérieur à dix (10) jours avant qu'elle ne débute,
- La session de formation sera facturée dans son intégralité si l'annulation intervient dans un délai inférieur à dix (10) jours avant qu'elle ne débute.

4.7. Assiduité :

S'agissant des formations certifiantes et/ou qualifiantes, la participation des stagiaires à la totalité des formations organisées par le Prestataire est obligatoire. Cette condition doit être remplie pour obtenir certificat, attestation, titre certifié.

4.8. Règlement Intérieur :

Le Prestataire mettra à la disposition du Client le Règlement Intérieur qui lui est applicable, si la formation est assurée dans ses locaux.

Les règles y visées, notamment d'hygiène, de sécurité, disciplinaires, les modalités éventuelles de représentation des stagiaires, devront être respectées.

4.9. Conditions et moyens de paiement :

Les factures émises par le Prestataire sont payables à réception, sans escompte, ni ristourne, ni remise sauf accord préalable express entre le Prestataire et le Client.

Tout retard de paiement peut faire l'objet de pénalités de retard au-delà de trente (30) jours après émission de la facture. Ces pénalités sont calculées sur la base du taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de quinze (15) points de pourcentage. En sus des pénalités de retard, toute somme impayée produira de plein droit l'obligation de verser une indemnité forfaitaire de quarante (40) € au titre des frais de recouvrement.

Toute prestation ou formation commencée est due en totalité.

Les règlements sont favorisés par prélèvements, mais peuvent aussi l'être par chèque, ou par virement.

Si le Client souhaite que le règlement soit émis par l'Opérateur Paritaire de Compétences (O.P.Co.) ou de tout autre organisme financeur dont il dépend, il lui appartient 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. Il devra en informer le Prestataire. Si la prise en charge de l'O.P.Co. ou de l'organisme financeur est partielle, la différence sera facturée au Client. Si le Prestataire n'a pas reçu l'attestation de prise en charge de l'O.P.Co. ou de l'organisme financeur avant le début de la formation, le Prestataire se réserve le droit de facturer l'intégralité du montant de la formation au Client. En cas d'absence de règlement par l'O.P.Co. ou l'organisme financeur, et ce quelle qu'en soit la cause, la facture est acquittée par le Client.

5) Particularités des activités de médiation :

Le prestataire propose une convention de médiation, de conciliation ou de négociation dans le cadre de ses activités de médiateur conventionnel.

5.1. Les acteurs :

- Le commanditaire : personne ayant autorité hiérarchique demandant la mise en place d'une action de médiation.

- Les parties : collaborateurs acceptants, à la demande du commanditaire, la mise en place d'une action de médiation en vue d'accompagner une évolution partagée de leur collaboration professionnelle, jugée suffisamment dégradée pour porter préjudice à leur efficacité ou à l'efficacité collective.

- Le médiateur : tiers extérieur, indépendant, impartial et neutre, mandaté par le commanditaire pour proposer aux parties la mise en place d'une action de médiation et missionné par les parties pour les accompagner dans leur recherche d'issue au différend qui les oppose.

5.2. Déontologie :

Votre prestation en médiation est soumise aux dispositions des art 1530 à 1535 du code de procédure civile, soit dans un but de parvenir à un accord, en dehors de toute procédure judiciaire en vue de la résolution amiable des différends, avec l'aide d'un médiateur choisi par elles qui accomplit sa mission avec impartialité, compétence et diligence, sous le strict principe de confidentialité.

5.3. Modalités :

La médiation n'est possible que par engagement des parties, matérialisée par la signature d'une lettre de mission, d'une proposition d'intervention ou commande, ainsi que d'une convention de médiation.

Selon l'urgence de la situation, la signature d'un devis peut donner lieu à la lettre de mission, ainsi qu'à la convention de médiation.

La médiation peut être prise en charge par une partie ou à égalité entre elles.

Hors cas particuliers ci-dessous, les honoraires se répartissent en des frais d'ouverture de dossier et de préparation, 50% d'acompte d'honoraires en début de médiation et le solde avant la réunion de clôture.

Lorsque la prise en charge est assurée par une assurance protection juridique, un accord préalable de cette dernière mentionnant le devis et les modalités de paiement (direct client ou subrogation) est nécessaire.

Dans le cadre d'une médiation judiciaire, le montant est défini par le juge, la médiation ne peut débiter qu'après versement de la provision.

Dans le cadre d'une médiation à la consommation ou auprès des entreprises, la prise en charge est encadrée par une convention de 3 ans à charge du vendeur ou de l'entreprise, sans versement de frais d'ouverture de dossier.

En cas de refus de la ou les parties que le médiateur doit contacter par téléphone, mail ou lettre, le médiateur sera déchargé de sa mission de médiation. Les frais d'ouverture, préparation de la médiation restent à la charge du client donneur d'ordre.

5.4. Conditions :

- le commanditaire sera tenu informé tout au long du processus de son déroulement. En aucun cas les propos tenus lors des échanges ne lui seront rapportés par le médiateur professionnel. Seuls les éventuels éléments de décision que les parties auront souhaité porter à sa connaissance pourront lui être communiqués ;

- le commanditaire peut être sollicité pour échanger avec elles au cours du processus à l'initiative du médiateur
- elles peuvent solliciter à tout moment un entretien individuel supplémentaire avec le médiateur, si elles le jugent nécessaire. Cet entretien peut aussi être mis en place à l'initiative du médiateur.

Les parties s'engagent :

- à respecter les règles de fonctionnement présentées dans la convention et à faire de leur mieux pour faciliter la mise en œuvre du processus proposé
- à définir et à respecter les principes de qualité relationnelle qui leur permettront de s'engager dans le processus proposé.
- à œuvrer pour l'atteinte des objectifs proposés, objectifs auxquels elles adhèrent.

Le médiateur professionnel ne saurait me donner conseil juridique ou techniques. Il œuvre, afin de résoudre un conflit, une difficulté relationnelle, en sa qualité d'expert.

6) Particularités des activités de Conseils et de prestations d'accompagnements, de services, de missions à la protection des données :

Ces dispositions s'appliquent à l'ensemble des activités d'Institut PRH, lorsque les particularités ne l'ont pas définies

6.1. Formation du contrat :

L'ouverture de compte client se fait au moment de la première commande, accompagnée des documents suivants :

- CGV-P-H
- Devis datées, signées et cachetées, valant acceptation des CGV-P-H,
- Suivi du règlement de l'acompte de 50%.

Institut PRH peut décider de refuser, d'interrompre ou de modifier la prestation, et ce sans indemnités au profit du client, à partir du moment où celui-ci ne démontre pas ou plus un gage suffisant de solvabilité. Il en sera de même en cas de force majeure.

6.2. Prestation ou honoraires :

Le contrat de prestation ou la convention d'honoraires doit être passée par écrit que ce soit sous forme électronique ou papier. Celle-ci doit être datée, signée et cachetée. Elle implique de fait l'acceptation des présentes CGV-P-H. Toute commande est ferme et définitive pour le client dès sa première émission. Institut PRH se réserve le droit d'accepter ou de rejeter la commande ainsi que les éventuels reliquats.

6.3. Annulation de commande :

Hors cas de force majeure, du fait de l'acheteur, aucune annulation, même partielle ou report de commande ne peut intervenir sans l'accord express d'Institut PRH.

Institut PRH se réserve la faculté en cas de refus d'exécution du client de réclamer une indemnité de résiliation, égale aux frais amonts engagés pour

honorer la commande de son client, pour indemnités des prestations réservées ainsi que le paiement de tous travaux déjà exécutés.

6.4. Prix des prestations :

Le prix des prestations et honoraires sont exprimés hors taxes + TVA à 20% applicable aux prestations.

Les prestations sont définies pour un volume horaire estimé. En cas de dépassement horaires estimés de plus de 10% ou de temps inférieur supérieur à 10% des horaires estimés, une régularisation sera effectuée au prorata temporis.

Le prix est exprimé ferme jusqu'à l'expiration de la durée de validité stipulée au devis, au contrat ou à la convention.

6.5. Prestations supplémentaires :

Toute prestation supplémentaire non prévue au devis, ou au contrat ou à la convention fera l'objet d'une majoration équivalente à sa valeur.

Si cette prestation résulte d'un défaut d'information ou d'une information erronée de la part du client et remet en cause le contrat initial, le refus de paiement de cette prestation supplémentaire ouvrira droit pour Institut PRH à la résiliation et au paiement intégral du contrat de vente, et a une indemnité égale au préjudice subi soit 30 % du montant de la prestation restant à effectuer.

6.6. Modalités de règlements :

Les clients ayants optés pour un forfait mensuel ou pour des prestations ponctuelles seront débités par prélèvement SEPA à échéance après réception de la facture correspondante dématérialisée ou papier.

Un acompte de 50% est demandé à la commande, suivi du solde lors de la clôture de la prestation.

Le règlement par prélèvement SEPA est favorisé. A défaut, le prestataire accepte chèques et virements.

Sauf stipulation contraire et soumise à l'acceptation par Institut PRH, aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.

6.7. Défaut de règlement :

En cas de défaut de paiement ou paiement partiel, à l'une quelconque des échéances ; outre le droit pour Institut PRH de réclamer la restitution de la prestation ou sa compensation, les acomptes perçus restant acquis à titre de dommages-intérêts, Institut PRH aura droit de prononcer la déchéance du terme sans mise en demeure préalable. En application des dispositions légales, l'acheteur sera de plein droit redevable des intérêts de retard, calculés à raison d'un taux d'intérêt de 15%, tout mois entamé comptant pour entier, ainsi que d'une indemnité forfaitaire de 40 € sera appliquée au titre des frais de recouvrement conformément à la réglementation en vigueur.

Tout rejet de paiement de la part de l'établissement bancaire de l'acheteur entrainera une facturation pour frais de

rejet calculé sur la base des frais réels majorés de 3 points.

Dans l'éventualité où le client se refuserait pour une raison quelconque à prendre livraison de la prestation ou à son règlement, conformément aux clauses et conditions prévues, Institut PRH pourrait résoudre le contrat de plein droit aux risques et périls du client, sans que celui-ci ne puisse invoquer un préjudice.

7) Responsabilité - Obligation de conseil :

En tant que prestataire, Institut PRH reste tenu à une obligation de conseils et non de résultat. Cette obligation n'est applicable que si le client transmet les informations et renseignements nécessaires auprès d'Institut PRH. La responsabilité d'Institut PRH ne peut donc être engagée dans le cas où le client aurait volontairement omis ou oublié de transmettre des informations.

Institut PRH a souscrit une assurance auprès d'AREAS sous la police 03698210T garantissant sa responsabilité civile professionnelle et d'exploitation en matière de :

- Conseil en ressources humaines (incluant prévention),
- Médiation professionnelle,
- Conseils en recrutement,
- Coaching en entreprise,
- Conseils et audit en protection des données personnelles.

8) Conditions financières :

Les tarifs et prix des formations et des prestations (accompagnements, conseils) sont indiqués hors taxes, soumis aux taxes applicables en vigueur.

Ils comprennent uniquement les prestations à l'heure, au forfait, ou à l'unité, les formations ainsi que, le cas échéant, tous produits ou supports pédagogiques s'y rapportant.

Sauf accord express et écrit préalable du Prestataire et du Client, ils n'incluent pas les frais de déplacement, de repas, d'hébergement du ou des prestataires, lesquels restent à la charge exclusive du Client. Ces frais seront facturés en sus.

9) Organisation des prestations :

Les prestations sont dispensées aux dates et lieux fixés, et dans les conditions indiquées par le Prestataire, conformément aux lettres de missions, contrats et conventions établis par accord des Prestataire et Client.

A l'issue de la prestation, lors de sa clôture, la délivrance par le Prestataire des certificats, attestations, titres certifiés, documents, rapports sont conditionnés par le paiement complet, par le Client du solde correspondant.

10) Propriété

L'ensemble des informations transmises par le Prestataire au Client, notamment juridiques, commerciaux, financiers, techniques, pédagogiques, demeureront sa propriété intellectuelle ou industrielle. Elles ne pourront être communiquées à des tiers, directement ou indirectement, qu'avec son consentement écrit préalable.

a. Réserve de propriété :

Institut PRH conserve la propriété de la prestation jusqu'au paiement effectif de l'intégralité du prix et accessoires, les frais de restitution étant stipulés à la charge du client. Ne constitue pas comme paiement au sens de cette clause, tout paiement partiel, ou non crédité sur les comptes d'Institut PRH, ainsi que tout paiement dont le délai réglementaire ou décision bancaire de remise en cause n'est pas échu. Ces dispositions ne font pas obstacles au transfert à l'acheteur dès la livraison, des risques de perte, de détérioration ou de dommages que la prestation pourrait subir ou qu'elle pourrait occasionner.

b. Propriété intellectuelle :

Sauf dispositions contraires expresses au contrat de vente, toute l'intégralité de la prestation reste la propriété intellectuelle et artistique d'Institut PRH et de ses ayants droits.

Sauf autorisation expresse, préalable et écrite délivrée par Institut PRH, reste interdite et ouvre droit à des dommages-intérêts, toute reproduction, adaptation, ou modification et en général tout détournement physique ou intellectuel de la prestation.

Cette clause s'applique également à tout document d'étude technique, Conseils, et autre livrable d'une prestation intellectuelle, toute divulgation d'informations, remis à l'acheteur par Institut PRH.

11) Confidentialité :

Le Prestataire et le Client s'interdisent de divulguer les informations confidentielles, de quelque nature qu'elles soient, concernant l'autre partie, dont ils auraient pu avoir connaissance, volontairement ou involontairement, au cours de l'exécution de leurs relations contractuelles. Les informations confidentielles s'entendent, notamment, des données juridiques, commerciales, financières, techniques, toutes documentations, tous supports pédagogiques. Ils s'engagent à faire respecter cette interdiction en prenant toutes mesures utiles par leur personnel ou toute personne sur laquelle ils auraient autorité.

Les obligations résultant de cet engagement de confidentialité ne s'appliquent pas si la partie destinataire de l'information apporte, notamment, la preuve que l'information, au moment de sa communication, était déjà accessible au public, sur saisie de justice, ou par exception prévue par la Loi.

Ces dispositions s'appliquent sans limitation dans le temps.

12) Politique de protection des données :

Dans le cadre de la réalisation de sa prestation, le Prestataire doit recueillir des informations et données personnelles faisant l'objet d'un traitement informatique destiné à traiter les demandes de prestations ou d'inscription du Client, à assurer le bon suivi de son dossier, à garantir une bonne gestion administrative de

l'ensemble des prestations, ainsi qu'à sa gestion comptable.

Les destinataires des données sont en interne Institut PRH sous habilitation, et en externe les services de l'état ou les organismes de contrôles.

Les données de facturations sont conservées 10 ans et les données de prospections 3 ans à compter du dernier mouvement positif.

Les informations collectées sont stockées en UE et chiffrées selon la sensibilité. Elles ne sont aucunement diffusées ou commercialisées.

Conformément à la loi « Informatique et Libertés », modifiée et le Règlement UE 2016/679 dit RGPD, le Client bénéficie d'un droit d'accès à l'information, de mise à jour, modification et d'effacement des informations qui le concernent. Toute personne peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer ou demander la limitation de traitement des données la concernant, ainsi que demander la portabilité des données.

Afin d'exercer ces droits, le client doit s'adresser à : dpo@institutprh.fr ou par écrit à DPO Institut PRH 17 avenue d'Aquitaine 33380 MARCHEPRIME.

Les registres de traitement, d'accès au droit, de violation de données et de PIA sont tenus, même si les données ne sont pas diffusées à l'extérieur.

En qualité de Sous-Traitant, Institut PRH peut collecter des données pour le compte de son client. Ces conditions spécifiques seront définies par une clause de politique à la protection des données au contrat ou à la convention.

Le client peut obtenir information de la réglementation sur le site <https://cnil.fr>.

13) Application et modification des présentes :

Les présentes CGV-P-H peuvent être modifiées à tout moment, sans préavis, par le Prestataire. Dans ce cas, les modifications s'appliqueront à toutes les commandes qui lui seront postérieures. Les CGV-P-H sont obligatoirement annexées au devis ou tout document contractuel, afin que la validation du devis, de la lettre de mission, contrat ou convention soit réalisé par consentement éclairé et lecture des présentes.

La version des présentes est valide à compter du 17/04/2020.

14) Force majeure :

Le Prestataire et le Client seront excusés de la non-exécution de leurs engagements contractuels si ceux-ci sont empêchés par tout événement susceptible d'être qualifié de force majeure (à savoir tout événement imprévisible, irrésistible leurs étant extérieur), en ce inclus, notamment, les grèves et autre trouble majeur affectant les relations de travail, incapacité à obtenir ou retard dans l'obtention des moyens de transport, lois, ordres, réglementations.

Dans le cas où l'un de ces événements de force majeure devrait durer plus d'un

mois, le Prestataire ou le Client pourra décider de mettre immédiatement un terme à leurs relations contractuelles avec notification par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'autre partie.

Toute résiliation anticipée ne saurait affecter les droits et engagements du Prestataire ou du Client, consentis ou exercés avant la date de résiliation anticipée concernée. Ainsi, les sommes déjà versées au Prestataire, ou qui lui seraient dues en vertu des présentes, lui resteront définitivement acquises.

15) Intuitu Personae et sous-traitance :

Toute convention entre le Prestataire et le Client étant conclue en considération de leur personnalité respective, elle n'est ni cessible, ni transmissible, sauf accord express et écrit agréé par eux.

Le Prestataire se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie des prestations, et ce, auprès de toute personne physique ou toute personne morale de son choix, sans qu'il ait préalablement reçu l'accord express du Client pour ce faire.

15) DIFFERENDS – LITIGES :

Toute réclamation relative soit à la prestation fournie, soit aux factures doit être portée à la connaissance d'Institut PRH, par écrit dans un délai de 48 heures. A défaut, les prestations et facturations seront considérées comme acceptées, sans aucunes réserves, une réclamation n'étant en aucun cas suspensive au règlement de la partie non contestée facturée.

En cas de désaccord sur l'origine des désordres et quelles qu'en soient les suites, l'acheteur devra produire à l'appui de sa réclamation une mise en cause établie par un expert agréé par les tribunaux commis à ses frais avancés. Institut PRH se réservant le droit de contre-expertise, fusse judiciaire.

En cas de différend entre le Prestataire et le Client, ces derniers s'efforceront de le résoudre à l'amiable par une médiation.

Si un désaccord persiste, les tribunaux civils compétents de la domiciliation d'Institut PRH seront saisis par l'un ou l'autre pour résoudre le litige.

**FAIT en 4 pages A MARCHEPRIME, LE
20 mars 2023**