

## QALIGO | LE SENS DE L'EXCELLENCE, POUR VOUS CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATIONS DE SERVICES

### Art. 1<sup>er</sup> – PRÉSENTATION GÉNÉRALE

QALIGO (ci-après désigné « le prestataire ») est organisme de formation professionnelle et structure spécialisée dans l'optimisation organisationnelle et l'accompagnement managérial à destination des entreprises pour leurs besoins professionnels, et des personnes physiques pour leurs besoins professionnels ou personnels.

L'adresse de son siège social est le n°13 rue des Coopérateurs –87 000 Limoges.

QALIGO est enregistré auprès des services de la Direction du travail (DIRECCTE) comme organisme de formation professionnelle – n°75870179987

Le panel de prestations de services de QALIGO couvre les champs suivants : formation / coaching individuel et d'équipe / bilan de compétences / conseil en stratégie et gouvernance. Son offre de formation dans les domaines précités se destine aux entreprises (offre déclinée en modes intra-entreprise et interentreprises) et aux personnes physiques pour leurs besoins professionnels ou personnels. Les formations dispensées par QALIGO sont conçues et développées en interne. Elles ont lieu en modes présentiel, distanciel ou *blended* (association des modes présentiel et formation en ligne).

Adresse postale : 13 rue des Coopérateurs –87 000 Limoges  
Téléphone : 06 03 85 26 84  
E-mail : [contact@qaligo.com](mailto:contact@qaligo.com)

SIRET : 88831246900024  
Code NAF : 7022Z (conseil pour les affaires et autres conseils de gestion)

### Art. 2 – OBJET

#### 2.1. Champ d'application

Les présentes conditions générales de prestations de services (ci-après dénommées « CGPS ») s'appliquent à l'ensemble des commandes de prestations ou d'actions de formations délivrées par QALIGO, telles que décrites à l'art. 1<sup>er</sup>.

Elles s'appliquent à tout client agissant à des fins professionnelles ou personnelles, basé sur le territoire FR (France) et UE (Union Européenne), ci-après dénommé « le Client ».

#### 2.2. Langue

Les présentes CGPS sont rédigées en langue française (FR).

#### 2.3 Adhésion du Client aux CGPS

Le client adhère sans réserve aux présentes par la commande de la prestation, quelle que soit sa nature. Aucune condition générale ou particulière, alternative au texte des CGPS, n'est opposable à QALIGO ni ne prévaut sur le texte des présentes sans que QALIGO donne son aval express à ladite (auxdites) condition(s) particulière(s) avancée(s) par le Client. L'impossibilité à QALIGO de conditions proposées par le client est de principe et s'applique quel que soit le moment auquel le client a porté à la connaissance de QALIGO la proposition de condition(s) alternative(s) aux présentes CGPS.

Le fait que QALIGO ne se prévale pas, à un moment donné, d'une disposition des CGPS ne peut être interprété comme renonciance à leur application ni comme l'impossibilité pour QALIGO de s'en prévaloir à un stade ultérieur.

Le Client se porte fort du respect des présentes CGPS par toute personne agissant en sa représentation, pour son compte ou à son service (préposés, salariés, etc.).

La conclusion d'une convention de prestation de services ou de formation est précédée de la délivrance par QALIGO d'un conseil et/ou d'une information sur son contenu et ses conditions d'exécution. Le Client s'engage à en prendre connaissance avant conclusion de tout contrat. Il reconnaît, par l'adhésion aux présentes, avoir reçu et bénéficié des conseils et/ou informations de QALIGO. Il souscrit au contrat en connaissance pleine et entière de son contenu, après s'être assuré de son adéquation à ses besoins propres.

### Art. 3. PRESTATIONS DE CONSEIL / ACCOMPAGNEMENT / COACHING PERSONNEL / BILANS DE COMPÉTENCES

#### 3.1 Contractualisation

Toute prestation de conseil, accompagnement, coaching ou bilan de compétences fait l'objet d'un descriptif écrit faisant office de proposition technique et financière. La proposition porte mention d'une durée de validité. Cette durée est de deux (2) mois, sauf mention alternative expresse figurant au cadre de la proposition.

La contractualisation avec QALIGO implique :

- soit retour par le Client vers QALIGO de la proposition paraphée sur chaque page, signée sur la dernière page et complétée du devis afférent validé par mention expresse, les deux documents portant le cachet de l'entreprise lorsque la demande vise satisfaction d'un besoin professionnel ;
- soit par bon de commande adressé à QALIGO par le Client.

L'acceptation de la proposition de service implique versement d'un acompte minimum de 50%, sauf dispense ou pourcentage d'acompte dérogatoire expressément stipulé par QALIGO dans la proposition émise vers le Client. L'acompte est facturé au Client par QALIGO à réception de son accord écrit sur la proposition technique et financière ou du bon de commande.

#### 3.2 Droit de rétractation (Clients particuliers agissant dans le cadre d'un besoin personnel et TPE de moins de cinq salariés)

Bénéficient du délai de rétractation de quatorze (14) jours calendaires à partir de la passation de la commande de la prestation :

- toute TPE de moins de cinq (5) salariés concluant avec QALIGO à l'occasion d'une vente hors établissement un contrat de prestations dont l'objet n'entre pas dans le champ de l'activité principale du client, conformément à la jurisprudence en vigueur ;
- tout Client personne physique commanditaire d'une prestation de services pour la satisfaction d'un besoin personnel, concluant avec QALIGO un contrat de prestation à l'occasion d'une vente à distance ou d'une vente hors établissement.

Si ce délai de 14 jours échoit un samedi, un dimanche ou un jour férié, il se prolonge jusqu'au premier jour ouvrable qui suit.

Dans chacun des deux cas précédents, QALIGO informe le Client de l'existence de son droit de rétractation et ne démarre l'exécution de la prestation commandée qu'une fois écoulé le délai de rétractation de quatorze (14) jours.

QALIGO rembourse au Client exerçant son droit de rétractation dans le délai légal l'ensemble des sommes payées au titre de la commande. Le remboursement a lieu dans les quatorze (14) jours qui suivent la date à laquelle QALIGO a été informé de la décision de rétractation du Client.

Tout Client souhaitant bénéficier d'un démarrage des prestations par anticipation sur l'échéance du délai légal en fait la demande par écrit à QALIGO. Il s'oblige à payer la quote-part de prestations délivrées à l'écoulement du quatorzième jour.

Bordereau de rétractation en annexe des présentes CGPS

### 3.2 Facturation & règlement des prestations

#### Prix

Tous les prix sont exprimés en euros et hors taxes. Ils sont majorés de la TVA au taux en vigueur. Les prix sont maintenus par QALIGO durant le délai de validité mentionné sur sa proposition de prix. Toute demande complémentaire du Client intervenant *a posteriori* de l'émission de la proposition et de nature à modifier l'équilibre des prestations fait l'objet d'une proposition complémentaire de prestation et de prix. Cette proposition complémentaire est soumise au mécanisme de contractualisation décrit au 3.1.

#### Délai maximal de paiement :

**Clients professionnels** : sauf convention expresse contraire, le délai maximal de paiement des prestations à QALIGO est de 30 jours fin de mois à compter de l'émission de la facture.

**Clients particuliers recourant aux services de QALIGO à titre personnel** : paiement comptant à l'émission de chaque facture.

#### Mode de paiement

Sauf convention expresse et contraire, les modalités de paiement sont le paiement par chèque bancaire (à l'ordre de QALIGO) et le virement bancaire ou postal.

#### Modalités

La facturation des missions inventoriées au présent article se fait sur la base du temps de travail des conseillers et consultants de QALIGO. Elle est établie soit en unités heures, soit en fonction d'un prix journalier, soit au forfait.

Tous frais supplémentaires liés à l'exécution de la mission (frais techniques, logistiques, etc.) sont portés à la connaissance du Client et facturés en sus des honoraires. Leurs nature et causalité, le principe de leur paiement, et leur montant s'il est déterminable à la commande, figurent dans la proposition d'intervention. Lesdits frais sont intégrés à la facturation : soit de manière échelonnée, soit récapitulés sur une facture intermédiaire ou finale. Ils sont facturés à leur prix coûtant augmenté d'un pourcentage de frais de gestion de 5%.

Toute prestation impliquant récurrence d'intervention de QALIGO à l'échelon d'un mois calendaire peut faire l'objet d'une facturation récapitulative et unique en fin de mois.

#### Escompte

Néant (y compris sur paiements anticipés par rapport à l'échéance du délai maximal)

### Art. 4. PRESTATIONS DE FORMATION – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

#### 4.1 Typologie

QALIGO dispense des formations dans un cadre intra- ou inter-entreprises.  
L'article 4 s'applique communément aux deux cadres sus cités.

#### 4.2 Dates des actions de formation

QALIGO fixe les dates des formations interentreprises dans l'offre décrite sur :

- son espace vitrine numérique officiel [www.qaligo.com](http://www.qaligo.com)
- ses réseaux sociaux professionnels - LinkedIn : <https://www.linkedin.com/company/qaligo>

QALIGO fixe les dates des formations intra-entreprises par accord avec le donneur d'ordre.

Les dates concernant les actions de formation réalisées en mode présentiel (incluant les actions de formation en mode *blended*) sont établies et bloquées de manière ferme par QALIGO et le Client.

#### 4.3 Prix

Tous les prix sont exprimés en euros.

Régime TVA : non applicable pour les prestations de formations.

Les prix d'offres de formation répondant à une demande spécifique du Client engagent QALIGO dans la limite de la durée de validité de l'offre.

Les frais de repas ne sont pas compris dans le prix d'une action de formation. Ils ne figurent qu'en option dans le cadre d'une formation interentreprises, et sont facturés au Client si l'option est retenue.

Il relève de la seule initiative du Client de demander le remboursement de ces frais à son OPCO.

Le paiement total de toute formation démarrée est de principe et obligatoire.

#### 4.3 Contractualisation

Toute prestation de formation fait l'objet d'un descriptif écrit : l'offre type QALIGO figure sur l'espace numérique vitrine officiel [www.qaligo.com](http://www.qaligo.com).

L'offre sur mesure est conçue et émise par QALIGO sur requête Client. Elle fait l'objet d'une proposition technique et financière, exclusive au Client. Elle porte mention d'une durée de validité.

La contractualisation avec QALIGO implique :

- soit retour de la proposition paraphée sur chaque page, signée sur la dernière page et complétée du devis afférent validé par mention expresse, les deux documents portant le cachet de l'entreprise lorsque la demande vise la satisfaction d'un besoin professionnel ;
- soit par bon de commande adressé à QALIGO par le Client.

L'acceptation de la proposition de formation implique acceptation des présentes CGPS dans leur intégralité et versement d'un acompte (formations intra-entreprise) ou versement au comptant à l'inscription (formations interentreprises) – cf. *dispositions des articles 5 (intra-) et 6 (inter-)*.

Pour chaque action de formation, une convention est établie par QALIGO conformément aux articles L6353-1 et suivants du Code du travail. Deux (2) exemplaires originaux de la convention, portant le cachet de QALIGO, sont joints au Client. Le Client retourne à QALIGO l'un des deux exemplaires complétés, visés et portant son cachet.

À l'issue de chaque session de formation, QALIGO joint au Client et/ou, à sa demande, à l'organisme qu'il désigne pour paiement, une attestation de présence faisant état du suivi.

#### Client personne physique agissant hors de toute relation avec un employeur :

Lorsque le Client recourant aux services de QALIGO est une personne physique intervenant pour son propre compte et indépendamment de toute relation avec un employeur, QALIGO établit à son attention un devis détaillé exposant le contenu technique et financier relatif à l'offre. Il est acquis commande par retour de la proposition paraphée sur chaque page par le Client personne physique, signée par le Client sur la dernière page et complétée du devis afférent validé par mention expresse du Client.

#### 4.4 Droit de rétractation (Clients particuliers & TPE de moins de cinq salariés)

**Bénéficiaire du délai de rétractation de quatorze (14) jours à partir de la passation de la commande :**

- toute TPE de moins de cinq (5) salariés concluant avec QALIGO à l'occasion d'une vente hors établissement un contrat de prestations de formation dont l'objet n'entre pas dans le champ de son activité principale, conformément à la jurisprudence en vigueur ;
- tout Client personne physique commanditaire d'une prestation de formation pour la satisfaction d'un besoin personnel, concluant avec QALIGO un contrat à l'occasion d'une vente à distance ou d'une vente hors établissement.

Dans chacun des deux cas précédents, QALIGO informe le Client de l'existence de son droit de rétractation et ne démarre l'exécution de la prestation commandée qu'une fois écoulé le délai de rétractation.

QALIGO rembourse au Client exerçant son droit de rétractation dans le respect du délai légal l'ensemble des sommes payées au titre de la commande. Le remboursement a lieu dans les quatorze (14) jours qui suivent la date à laquelle QALIGO a été informé de la décision de rétractation du Client.

Tout Client souhaitant bénéficier d'un démarrage des prestations par anticipation sur l'échéance du délai légal en fait la demande par écrit à QALIGO. Il s'oblige à payer la quote-part de prestations délivrées à l'écoulement du quatorzième jour.

#### 4.4 Moyens de paiement

Sauf convention expresse et contraire, les modalités de paiement reçues par QALIGO sont le paiement par chèque bancaire et le virement.

Le paiement doit être réalisé par le Client dans le respect des délais stipulés aux présentes CGPS. Tous frais générés par le mode de paiement choisi par le Client restent à sa charge exclusive et ne peuvent faire l'objet de quelque réclamation que ce soit auprès de QALIGO.

#### 4.5 Règlement par le client des prestations de formation

**Délai maximal de paiement pour les clients professionnels :** 30 jours fin de mois à compter de l'émission de la facture

**Clients particuliers recourant aux services de QALIGO pour la satisfaction d'un besoin personnel et sans recourir au dispositif CPF (France Compétences) :** paiement comptant à l'émission de chaque facture

#### Escompte

Néant

#### 4.6 Règlement par un OPCO des prestations de formation

Les démarches relatives à la prise en charge de la formation par son OPCO (opérateur de compétences) restent du ressort et de la responsabilité exclusive du Client. Il lui revient d'initier la démarche auprès de son opérateur et d'aboutir à un accord de financement. Ledit accord intervient en amont de l'inscription à la formation dispensée par le prestataire.

Le Client communique l'accord de financement à QALIGO concomitamment à son inscription, réalisée par retour de l'exemplaire de la convention de formation paraphé, signé et portant cachet de l'entreprise.

Un accord de prise en charge totale débouche sur une facturation du montant total à l'OPCO.

Un accord de prise en charge partiel débouche sur l'émission d'une facturation dédoublée et portant obligation pour chaque débiteur (entreprise / OPCO) de payer la prestation au prorata des sommes dues.

QALIGO assimile la non-fourniture d'accord de prise en charge concomitamment à l'inscription, à une absence de prise en charge. Le prestataire opère facturation directe du montant total dû au seul Client – cf. 4.2.

Par dérogation à l'alinéa précédent, il est appliqué facturation à l'OPCO du montant correspondant au pourcentage de sa prise en charge lorsque le Client fait parvenir l'accord de prise en charge *maxima* au premier jour de tenue de la formation.

En cas de défaillance de l'OPCO dans son obligation de payer, une facturation de la part due par l'opérateur de compétences est émise vers le Client.

#### 4.7 Remplacement d'un participant

Sous réserve d'une identité de profil et de besoins en formation identiques à ceux de la personne remplacée, QALIGO accepte sans frais supplémentaires la demande du donneur d'ordre relative à l'intégration de toute personne remplissant ces prérequis. Le Client formalise sa requête par écrit (lettre recommandée avec accusé de réception, e-mail). QALIGO enregistre sans frais toute demande lui parvenant au plus tard huit (8) jours ouvrés avant la date de début de la formation.

Si la demande intervient dans les sept (7) jours ouvrés qui précède la date de début de la formation, QALIGO enregistre la demande et facture au Client une indemnité forfaitaire de 80€ HT par personne remplacée.

#### 4.8 Propriété intellectuelle

Les droits de propriété intellectuelle sur l'ensemble des supports et éléments de formation (exercices, questionnaires, etc.), quelle que soit leur forme (physique, digitale), sont intégralement réservés à QALIGO. Aucune exploitation (utilisation, reproduction, transformation, reproduction, représentation, adaptation, traduction) desdites sources ne peut avoir lieu au sein ou en dehors des établissements propres du Client, sauf autorisation expresse émanant de la Direction de QALIGO ou intervention directe de QALIGO au service du Client.

QALIGO reste propriétaire exclusif de ses méthodes, supports, outils et savoir-faire, y compris le savoir-faire acquis lors de l'action de formation réalisée au service du Client.

QALIGO interdit toutes reproductions, représentations, modifications, publications, transmissions, adaptations, traductions, dénaturations y compris partielle de tous contenus et éléments de formation, par quelque biais, support ou procédé que ce soit.

#### Art. 5 – FORMATIONS INTRA-ENTREPRISE

#### 5.1 Lieu

Les formations intra-entreprises ont lieu soit dans les locaux du donneur d'ordre ou désignés par lui, soit dans les locaux de QALIGO ou désignés par lui.

#### 5.2 Offre

QALIGO met en œuvre une action de formation :

- soit tirée de son offre publique, dispensée dans sa forme type ;
- soit tirée de son offre publique, dispensée dans une forme adaptée par intégration de variantes définies en accord avec le Client, et fixées au sein d'une proposition écrite émise vers lui à titre exclusif ;
- soit définie sur mesure avec le Client, à partir de l'étude de ses besoins et dans le corps d'une proposition écrite émise vers lui à titre exclusif.

La proposition commerciale et financière relative à l'action de formation est émise par QALIGO vers le Client. Le prix catalogue ne vaut que pour les programmes de formation dispensés sans variante. Toute autre option fait l'objet d'une proposition spécifique et dont le contenu reste exclusif au demandeur.

#### 5.3 Conditions financières

QALIGO applique un régime d'acompte minimum de 30% du coût total de l'action de formation, sauf dispense ou pourcentage d'acompte dérogatoire stipulé par mention expresse dans la proposition.

L'acompte est payable concomitamment à l'émission de la commande (renvoi de la proposition commerciale paraphée, signée par le Client et portant son cachet). L'acompte payé fait l'objet d'une facture portant mention « acquittée ». La facture est émise par QALIGO à l'adresse du Client dès crédit de la somme portée à son compte bancaire.

Le solde est payable à l'émission de la facture finale, dans le respect des délais maximaux de paiement. QALIGO se réserve le droit d'émettre une (des) facturation(s) récapitulative(s) mensuelle(s) en cas de déroulement de l'action de formation sous une forme pluri-sessions.

Le régime des frais supplémentaires s'applique aux formations intra-entreprise lorsque l'action se déroule dans les locaux désignés par le Client, dans l'hypothèse où leur situation impliquerait déplacement, restauration et/ou hébergement des intervenants missionnés par QALIGO.

#### 5.4 Nombre insuffisant de participants à une formation

Le nombre minimal de participants conditionnant la tenue d'une action de formation figure soit dans l'offre publique QALIGO, soit dans la proposition commerciale émise vers le Client. Cette dernière prévaut toujours sur le contenu de l'offre publique.

QALIGO se réserve le droit d'ajourner l'action de formation, au plus tard une (1) semaine calendaire avant le jour de début de l'action, lorsque les conditions d'effectif minimal ne sont pas remplies. L'ajournement par QALIGO est exclusif de tout droit indemnitaire au profit du Client.

#### 5.5 Annulation ou demande de report des actions de formation intra-entreprise par le Client

Toutes demandes émanant du Client et ayant pour objet l'annulation ou le report des actions de formations souscrites doivent être formulées par écrit, à l'adresse e-mail suivante : [contact@qaligo.com](mailto:contact@qaligo.com)

En dehors des cas de force majeure (article 10 des CGPS), QALIGO applique les régimes indemnitaires suivants conséquemment à la demande de report ou d'annulation formulée par le Client :

**DEMANDE DU CLIENT DANS UN DÉLAI SUPÉRIEUR À 45 JOURS CALENDAIRES AVANT LA DATE DE DÉBUT DE L'ACTION DE FORMATION**

**Demande de report :** QALIGO repositionne le Client sur une action ultérieure, définie par accord avec le donneur d'ordre. Toute somme déjà payée par le Client au titre de l'action de formation forme un avoir imputable sur l'action repositionnée.

**Annulation :** Aucune indemnité n'est due par le Client.

**DEMANDE DU CLIENT DANS UN DÉLAI OSCILLANT ENTRE 20 & 44 JOURS CALENDAIRES AVANT LA DATE DE DÉBUT DE L'ACTION DE FORMATION**

**Demande de report :** QALIGO repositionne le Client sur une action de formation ultérieure par accord avec le donneur d'ordre. Toute somme déjà payée par le Client au titre de l'action de formation forme un avoir imputable sur l'action repositionnée. À titre indemnitaire, QALIGO facture au Client 30% des honoraires dus au titre de l'action de formation intra-entreprise.

**Annulation :** L'acompte versé au titre de l'action intra-entreprise est acquis à QALIGO.

À titre indemnitaire, QALIGO facture au Client 50% des honoraires dus au titre de l'action de formation.

**DEMANDE DU CLIENT DANS UN DÉLAI INFÉRIEUR À 20 JOURS CALENDAIRES AVANT LA DATE DE DÉBUT DE L'ACTION DE FORMATION**

**Demande de report :** Toute somme déjà payée par le Client au titre de l'action reportée forme un avoir imputable sur l'action repositionnée. QALIGO repositionne le Client sur une action ultérieure, soit aux dates pré-définies par l'offre (action interentreprises) soit par accord avec le donneur d'ordre (action intra-entreprises). QALIGO facture au Client 50% des honoraires dus au titre de l'action de formation interentreprises.

**Annulation :** L'acompte versé au titre de l'action intra-entreprise est acquis à QALIGO. À titre indemnitaire, QALIGO facture au Client 70% des honoraires dus au titre de l'action de formation intra-entreprise.

#### 5.6 Assurance

La tenue de formations intra-entreprise se fait sous réserve de l'obtention à première demande de QALIGO d'attestations d'assurance en vigueur au terme desquelles il est certifié souscription du Client à une police garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile vis-vis des tiers et de QALIGO, et ce durant tout le temps de la formation.

#### Art. 6 – FORMATIONS INTER-ENTREPRISES

#### 6.1 Lieu

Les formations inter-entreprises se déroulent dans les lieux désignés par QALIGO

#### 6.2 Offre

QALIGO met en œuvre une action de formation :

- soit tirée de son offre publique, dispensée dans sa forme type ;

- soit tirée de son offre publique, dispensée dans une forme adaptée par intégration de variantes définies en accord avec le groupement inter-entreprises et faisant l'objet d'une proposition écrite exclusive au groupement ;
- soit définie sur mesure avec le groupement inter-entreprises, à partir de l'étude de ses besoins et dans le corps d'une proposition écrite exclusive au groupement.

### 6.3 Conditions financières

Le paiement se fait comptant à l'inscription. Toute session entamée par un participant fait l'objet d'un paiement intégral.

Le prix inclut les frais de restauration, sauf mention contraire prévue aux documents contractuels.

La réservation des places à l'action de formation n'est effective et acquise au Client qu'à réception du paiement intégral du prix. La réception du paiement épuise le droit que se réserve QALIGO de tenir les places du Client pour vacantes. Jusqu'à paiement de la réservation, QALIGO se réserve le droit d'octroyer lesdites places vacantes par priorité aux commanditaires réalisant paiement comptant, et ce à concurrence du nombre maximal de participants. Cette priorité calandriée aux commandes fermes parvenues à QALIGO, jusqu'à épuisement de la vacance des places, ne donne pas lieu à indemnité.

**Escompte** : néant

### 6.4 Nombre insuffisant de participants à une formation

Le nombre minimal de participants conditionnant la tenue d'une action de formation figure soit à l'offre publique QALIGO, soit dans la proposition commerciale émise vers le Client. Cette dernière prévaut toujours sur le contenu de l'offre type.

Lorsque les conditions d'effectif minimales ne sont pas remplies (2 personnes minimum, à défaut de toute mention expresse contraire à la convention de formation) QALIGO se réserve le droit d'ajourner l'action de formation, dans le respect d'un délai de deux semaines calendaires précédant le début de l'action de formation. L'ajournement ne donne pas lieu à indemnisation.

### 6.6 Annulation ou demande de report des actions de formation inter-entreprise par le Client

Toutes demandes émanant du Client ayant pour objet l'annulation ou le report des actions de formations souscrites doivent être formulées par écrit, à l'adresse e-mail suivante : [contact@qaligo.com](mailto:contact@qaligo.com)

En dehors des cas de force majeure (article 10 des CGPS), QALIGO applique les régimes indemnitaires suivants conséquemment à la demande de report ou d'annulation formulée par le Client :

**DEMANDE DU CLIENT DANS UN DÉLAI SUPÉRIEUR À 45 JOURS CALENDAIRES AVANT LA DATE DE DÉBUT DE L'ACTION DE FORMATION**

**Demande de report** : QALIGO repositionne le Client sur une action ultérieure, définie par accord avec le donneur d'ordre. Toute somme déjà payée par le Client au titre de l'action de formation forme un avoir imputable sur l'action repositionnée.

**Annulation** : Indemnités : néant.

**DEMANDE DU CLIENT DANS UN DÉLAI OSCILLANT ENTRE 20 & 44 JOURS CALENDAIRES AVANT LA DATE DE DÉBUT DE L'ACTION DE FORMATION**

**Demande de report** : QALIGO repositionne le Client sur une action ultérieure, soit aux dates prédéfinies par l'offre (action interentreprises) soit par accord avec le donneur d'ordre (action intra-entreprises). QALIGO facture au Client 20% des honoraires dus au titre de l'action de formation interentreprises. Toute somme déjà payée par le Client au titre de l'action reportée forme un avoir imputable sur l'action repositionnée.

**Annulation** : QALIGO facture au Client, à titre indemnitaire, 30% des honoraires dus au titre de l'action de formation interentreprises annulée à la demande du Client.

**DEMANDE DU CLIENT DANS UN DÉLAI INFÉRIEUR À 20 JOURS CALENDAIRES AVANT LA DATE DE DÉBUT DE L'ACTION DE FORMATION**

**Demande de report** : Toute somme déjà payée par le Client au titre de l'action reportée forme un avoir imputable sur l'action repositionnée. QALIGO repositionne le Client sur une action ultérieure, soit aux dates prédéfinies par l'offre (action interentreprises) soit par accord avec le donneur d'ordre (action intra-entreprises). QALIGO facture au Client 35% des honoraires dus au titre de l'action de formation interentreprises.

**Annulation** : L'acompte versé au titre de l'action intra-entreprise est acquis à QALIGO. À titre indemnitaire, QALIGO facture au Client 50% des honoraires dus au titre de l'action de formation intra-entreprise.

## Art. 7 – RETARD DE PAIEMENT / NON-PAIEMENT – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### Retard de paiement

Le retard de paiement intervient le lendemain du dernier jour accordé au titre du délai maximal. Lorsque le dernier jour est un dimanche ou un jour férié, le délai est reporté au jour suivant à 0h00. QALIGO se réserve le droit de suspendre le déroulement de toutes prestations en cours à partir du premier jour de retard de paiement et jusqu'à paiement complet du prix, intégrant les pénalités de retard, sans préjudice des voies de recours applicables à l'espèce.

### Pénalités de retard (clients professionnels)

Le non-respect des délais maximaux de paiement entraîne, sans avertissement ni mise en demeure préalable, l'application d'un taux de pénalités de retard équivalent à trois fois (3x) le taux d'intérêt légal (article L441-10 du Code commerce). Ce taux est appliqué au gré de l'évolution du taux d'intérêt légal sur toute la durée du retard. Les pénalités dues à QALIGO s'appliquent au prorata du nombre de jours de retard. Sur une période d'application d'un indice constant, il est fait application de la formule suivante pour calculer le montant de l'indemnité de retard : (montant TTC dû x % de pénalités de retard de paiement) x (nombre de jours de retard / 365). Le retard accumulé sur plusieurs périodes successives implique l'application du niveau de l'indice valable pour chaque période.

Le prestataire se réserve le droit de suspendre toute prestation jusqu'à paiement complet du montant des indemnités venant au surplus du prix de la prestation, y compris par voie contentieuse et aux frais du Client, sans préjudice du reste des sommes dues potentiellement à QALIGO au titre des dommages-intérêts.

### Indemnité forfaitaire de recouvrement (clients professionnels)

Toute facture payée en retard donne lieu à l'application de l'indemnité forfaitaire de recouvrement, dont le montant est fixé par décret. L'indemnité est due par facture dès le premier jour de retard de paiement. Le montant forfaitaire de l'indemnité est de quarante euros (40 €) (art. D441-5 du Code de commerce). L'indemnité ne s'intègre pas à l'assiette de calcul des indemnités de retard de paiement.

## ART. 8. CONFIDENTIALITÉ

QALIGO et le Client sont liés par une obligation mutuelle de confidentialité sur les échanges commerciaux et toutes données échangées au préalable de la conclusion de tout contrat les liant pour une prestation décrite aux articles 1<sup>er</sup>, 3, 4 et 5 des présentes.

Cette obligation s'étend à tout échange, information, document ou donnée, auxquelles les parties auraient pu avoir accès en amont comme au cours de la prestation ou de l'action de formation ; ainsi

qu'au contenu de toute proposition commerciale émise par QALIGO. L'obligation de confidentialité se maintient a posteriori de l'exécution du service ou de l'action de formation.

## ART. 10 – FORCE MAJEURE

Chacune des parties informe l'autre par écrit (e-mail, fax) de la survenance de tout évènement de force majeure pénalisant, retardant ou rendant impossible l'exécution de ses obligations. L'information écrite est jointe dans un délai de 24 heures après la survenance dudit évènement, ce dont il découle suspension des obligations contractuelles. La suspension ne donne pas lieu à paiement d'indemnités. Au-delà impossibilité liée au cas de force majeure supérieure à trente (30) jours et maintenant QALIGO ou son Client dans l'incapacité d'exécuter ses obligations, le contrat peut être résolu d'un commun accord sur demande expresse de la partie la plus diligente, sauf à ce que l'échéance du délai soit réduite par accord express entre les parties. La prise d'effet de la résolution coïncide avec la première présentation de la lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR) en portant la demande. La résolution du contrat n'ouvre droit au versement d'aucune forme de dommages-intérêts.

D'un commun accord entre QALIGO et le Client, et par dérogation au principe de résolution du contrat, la prestation peut faire l'objet d'un report.

Si, à l'exception des délais d'exécution, les conditions de la prestation restent identiques, tout versement effectué par le Client est conservé par QALIGO et s'impute sur le solde restant à payer au titre de la prestation.

Si les conditions de la prestation sont redéfinies à l'occasion de son report (conditions matérielles, logistiques, nombre de participants...) au point de bouleverser l'économie générale du contrat et l'équilibre des prestations, tout versement effectué par le Client est conservé par QALIGO et vaut avoir sur le nouveau solde restant à payer au titre de la prestation redéfinie.

L'évènement de force majeure, tel que défini par la loi et la jurisprudence en vigueur au moment de sa survenance, exonère QALIGO de sa responsabilité pour le fait d'inexécution de ses obligations. Les évènements assimilables au cas de force majeure comprennent entre autres et de manière non exhaustive : les grèves et conflits sociaux, l'accident ou la maladie touchent un intervenant / animateur / formateur, la cessation des services de fourniture en énergie, en transports ou en télécommunications, ainsi que toute autres circonstances remplissant les critères de la force majeure.

## ART. 11 – COMMUNICATION

Par l'adhésion aux présentes CGPS, le Client donne son accord à QALIGO pour que le prestataire use d'un droit de citation à son égard en tant que client et de porter mention d'une description générique des prestations de services ou de formation dont il a bénéficié sur :

- les divers supports de sa communication commerciale, à destination notamment de ses prospects : plaquettes physiques ou numériques de présentation des services, offres de prestation, espace numérique vitrine officiel, listes de références, etc.
- ses documents de gestion à usage interne

## Art. 12 – PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Seules sont demandées au donneur d'ordre des données à caractère personnel nécessaires au traitement de sa commande, à son exécution et à l'établissement de la facturation par QALIGO.

QALIGO ne transfère ces données qu'à ses seuls partenaires contractuels, et dans la limite des seuls besoins liés à l'action de formation ou la prestation de service, en application des dispositions du Code du travail (art. L6353-9).

Le Client peut exercer son droit d'accès, de rectification, de limitation du traitement, d'opposition et de portabilité en s'adressant à QALIGO, soit par e-mail ([contact@qaligo.com](mailto:contact@qaligo.com)), soit par courrier recommandé avec accusé de réception adressé à son siège social, sans préjudice des voies de recours ouvertes à lui vers toute autorité de contrôle habilitée.

## Art. 13 – DROIT APPLICABLE – ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

*Les présentes CGPS sont exclusivement régies par le droit français. En cas de litige survenant entre le Client et QALIGO à l'occasion de l'exécution d'une prestation de service ou de formation, QALIGO privilégie la recherche d'une solution amiable avec le Client.*

*À défaut d'une solution acquise à l'amiable dans un délai de douze (12) jours ouvrables, le règlement du différend au contentieux sera du ressort exclusif des Tribunaux compétents dans le ressort du siège social de QALIGO : Limoges (87, Haute-Vienne).*

## Art. 14 – MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION

Les Clients ne recourant pas à la prestation dans le cadre de leur activité professionnelle bénéficient de la possibilité de recourir aux services du Médiateur de la consommation.

### COORDONNÉES MEDIATEUR –

MEDIATION PROFESSIONNELLE – MEDIATEURS ASSOCIES

24 RUE ALBERT DE MUN, 33000 BORDEAUX, [contact@mediateur-consommation-smp.fr](mailto:contact@mediateur-consommation-smp.fr)  
<https://mediateur-consommation-smp.fr>



## QALIGO FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

**Vous bénéficiez du droit de vous rétracter si vous êtes :**

- **une TPE de moins de 5 salariés** ayant conclu avec QALIGO un contrat lors d'une vente hors établissement (ex. : démarchage et conclusion du contrat sur votre lieu d'implantation) ;
- **une personne physique** ayant conclu avec QALIGO à distance ou lors d'une vente hors établissement un contrat de prestation pour la satisfaction de ses besoins personnels

**Si vous souhaitez vous rétracter du contrat conclu avec QALIGO, vous pouvez compléter et renvoyer le présent formulaire :**

À l'attention du service client QALIGO : 13 RUE DES COOPERATEURS 87000 LIMOGES | e-mail : [contact@qaligo.com](mailto:contact@qaligo.com) :

*Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente de la prestation de services (\*) ci-dessous :*

*Commande en date du : (JJ/MM/AAAA)*

*Nom du (des) consommateur(s) ou raison sociale de la TPE de moins de 5 salariés :*

*Adresse du demandeur :*

*Signature du (des) demandeur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :*

*Date :*

(\*) Rayez la mention inutile.

### ANNEXE INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION

#### **Droit de rétractation**

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours après le jour de la conclusion du contrat. Le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour de la conclusion du contrat de prestation.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (*soit par l'utilisation de notre formulaire de rétractation, soit par lettre envoyée par la poste, soit par courrier électronique*). L'utilisation du formulaire de rétractation QALIGO n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

#### **Effets de la rétractation :**

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

#### **Prestation réalisée en amont de l'échéance du délai de rétractation suite à demande expresse du Client : obligation de paiement**

QALIGO ne démarre aucune prestation par anticipation sur la date d'échéance du délai de rétractation, sauf ordre du commanditaire. Tout démarrage anticipé doit faire l'objet d'une demande expresse du Client jointe à QALIGO.

Si vous avez demandé par écrit à QALIGO de commencer la prestation de services dans le courant du délai de rétractation, vous devrez payer à QALIGO un montant proportionnel aux services fournis jusqu'au moment où vous nous informez QALIGO de votre décision de rétractation du contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.