

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE SERVICES (CGPS)

Article 1 – Identification du Prestataire

QALIGO, société à responsabilité limitée (SARL) au capital de 4 000 euros, immatriculée au RCS sous le SIREN 888 312 469,

Siège social : 4 route de Lavaud, 87270 Couzeix

SIRET : 888 312 469 00032 – **APE :** 7022Z

N° de Déclaration d'Activité (organisme de formation) : 758701799987 (Préfecture Nouvelle-Aquitaine)

Coordinnées : juliette.eugenie@qaligo.com – 06 03 85 26 84

Les présentes conditions générales régissent l'ensemble des prestations de formation, bilans de compétences, accompagnement et coaching réalisées par QALIGO, ci-après dénommé « le Prestataire ».

Article 2 – Dispositions générales

Les présentes CGPS constituent le socle juridique applicable à toute prestation réalisée par QALIGO. Toute signature de devis, convention, contrat, ou validation via une plateforme dématérialisée (notamment EDOF/CPF) emporte adhésion pleine, entière et sans réserve aux présentes CGPS. Elles prévalent sur tout autre document émanant du Client, à l'exception des documents contractuels expressément acceptés par le Prestataire.

Article 3 – Prestations proposées

QALIGO réalise les prestations suivantes :

- Formations professionnelles au sens des articles L6313-1 et suivants du Code du travail.
- Bilans de compétences conformément aux articles L6313-1, R6313-4 et R6313-5 du Code du travail.
- Accompagnements professionnels individuels.
- Prestations de coaching.

Les prestations peuvent être réalisées :

- en présentiel, dans des espaces de coworking professionnels loués ponctuellement par QALIGO ;
- en distanciel (à distance) ;
- en format hybride, selon accord contractuel.

3.1 Dispositions applicables aux bilans de compétences

Le bilan de compétences respecte strictement les trois phases réglementaires (phase préliminaire, phase d'investigation, phase de synthèse). Une synthèse écrite confidentielle est remise exclusivement au bénéficiaire à l'issue du bilan.

3.2 Confidentialité renforcée

QALIGO est tenu à une obligation stricte de confidentialité concernant toutes les informations recueillies dans le cadre des bilans de compétences et des accompagnements individuels.

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE SERVICES (CGPS)

Article 4 – Rétractation

Lorsque le Client est un **consommateur** ou un **non-professionnel**, il bénéficie d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours calendaires à compter de l'acceptation de l'offre, conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation.

Le droit de rétractation ne peut toutefois pas être exercé si **(1)** la prestation a été pleinement exécutée avant la fin du délai de quatorze jours, **et (2)** que son exécution a commencé après accord préalable exprès du Client et renoncement exprès de celui-ci à son droit de rétractation. En cas d'exercice valide du droit de rétractation, tout montant déjà versé par le Client sera remboursé sous quatorze (14) jours, sauf si la prestation a débuté à la demande expresse du Client (conformément aux conditions ci-dessus).

(Le formulaire de rétractation et les modalités d'exercice du droit de rétractation sont fournis en fin de document.)

Article 5 – Conditions tarifaires et facturation

Les prix des prestations sont indiqués sur le devis, la convention ou la proposition commerciale remise au Client avant la commande. La validation de la commande (signature du devis, de la convention ou du bon de commande) engage le Client au paiement intégral du prix convenu. En cas de prise en charge financière par un organisme financeur (OPCO, CPF, etc.), il appartient au Client d'effectuer sa demande de financement ; en cas de refus total ou partiel de prise en charge, pour quelque motif que ce soit, le Client reste redevable de l'intégralité du coût de la prestation.

Sauf conditions particulières contraires stipulées par écrit, toutes les prestations sont facturées selon les modalités contractuelles définies et sont **exigibles à réception** de facture. En cas de retard de paiement, le Prestataire se réserve le droit de suspendre l'exécution de **toutes** les prestations en cours jusqu'au complet paiement, et appliquera de plein droit des pénalités de retard calculées au taux de trois fois le taux d'intérêt légal, à compter du jour suivant la date d'échéance de la facture (conformément à l'article L441-10 du Code de commerce). Ces pénalités courront sans qu'une mise en demeure préalable ne soit nécessaire. En outre, tout retard de paiement d'un Client professionnel donnera lieu au paiement d'une **indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 €** par facture (article D441-5 du Code de commerce). Aucun escompte pour paiement anticipé n'est accordé.

Article 6 – Conditions de réalisation des prestations

Le Prestataire se réserve la possibilité de modifier les lieux, dates, horaires ou intervenants prévus, pour des motifs organisationnels ou en cas de force majeure, sans que cela ne donne lieu à indemnisation du Client. Le Client s'engage de son côté à respecter les consignes d'hygiène, de sécurité et de confidentialité applicables sur les lieux de prestation – y compris dans les espaces de coworking éventuellement loués ponctuellement par QALIGO. En cas d'empêchement majeur empêchant la tenue d'une session ou d'une action prévue, les parties conviennent de reporter la prestation selon des modalités à définir d'un commun accord.

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE SERVICES (CGPS)

Article 7 – Données personnelles

Les données à caractère personnel collectées par QALIGO sont traitées conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Ces données sont recueillies pour les besoins de l'exécution contractuelle des prestations convenues et pour leur gestion administrative (facturation, convocations, suivi, etc.).

Durées de conservation des données :

- Données pédagogiques (relatives aux formations, bilans...): 3 ans (conformément aux obligations légales, notamment pour les actions financées par le CPF).
- Pièces comptables : 10 ans (conservation légale des documents comptables).
- Autres données opérationnelles : durée strictement nécessaire à la finalité pour laquelle elles ont été collectées.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, d'opposition et de suppression de ses données personnelles. Il peut exercer l'ensemble de ces droits en s'adressant au Prestataire par e-mail ou par courrier (aux coordonnées indiquées à l'article 1). Il peut également introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) s'il estime que ses droits ne sont pas respectés.

Article 8 – Propriété intellectuelle

Tous les supports, méthodes, outils, contenus et documents pédagogiques fournis par QALIGO dans le cadre des prestations demeurent la propriété exclusive du Prestataire. Toute reproduction, diffusion, transmission, mise à disposition, adaptation ou modification, totale ou partielle, de ces éléments est strictement interdite sans autorisation écrite préalable de QALIGO.

Article 9 – Responsabilité

La responsabilité de QALIGO ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée de sa part dans l'exécution de la prestation. En aucun cas QALIGO ne pourra être tenu responsable des dommages indirects, immatériels ou imprévisibles qui pourraient résulter des prestations (tels que perte de chiffre d'affaires, de données, etc.). Par ailleurs, le Client est et reste seul responsable de l'usage qu'il fait des résultats ou conseils fournis au titre de la prestation, ainsi que des décisions qu'il prend ou des actions qu'il engage sur la base de ceux-ci.

Article 10 – Force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre en cas de manquement à ses obligations résultant d'un événement de force majeure, tel que défini par l'article 1218 du Code civil (événement imprévisible, irrésistible et extérieur). L'exécution des obligations respectives est alors suspendue pendant toute la durée de l'événement de force majeure. Si l'empêchement devait se prolonger au-delà d'un délai raisonnable (par exemple plus de 30 jours), les parties se rapprocheront pour décider des suites de la prestation (résiliation d'un commun accord sans indemnité, report de la prestation, etc.).

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE SERVICES (CGPS)

Article 11 – Médiation

Conformément à l'article L612-1 du Code de la consommation, tout **Client consommateur ou non-professionnel** peut recourir gratuitement au service d'un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige contractuel avec QALIGO, si celui-ci n'a pas pu être résolu directement avec le Prestataire. La médiation de la consommation est un dispositif réservé aux Clients n'agissant pas à des fins strictement professionnelles (clients dits "non-professionnels").

Coordonnées du médiateur de la consommation dont relève QALIGO : **Médiation Professionnelle – Médiateurs Associés**, 24 rue Albert de Mun, 33000 Bordeaux – *Email* : contact@mediateur-consommation-smp.fr – *Site web* : mediateur-consommation-smp.fr.

Article 12 – Droit applicable et juridiction

Les présentes CGPS sont régies par le droit français. En cas de litige relatif à l'exécution ou à l'interprétation du contrat de prestation, et après échec d'une tentative de résolution amiable, compétence expresse est attribuée aux tribunaux du ressort du siège social du Prestataire, sauf disposition légale impérative contraire (notamment en matière de protection des consommateurs).

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE SERVICES (CGPS)

Formulaire de rétractation

(Conformément à l'article L221-18 du Code de la consommation, à détacher ou copier et renvoyer **uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.**)

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 (par exemple : démarchage sur votre lieu de travail et signature du contrat sur place);
- 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** de rétractation dans le délai légal imparti :

À l'attention du **Service Client QALIGO** – 4 route de Lavaud, 87270 Couzeix – *E-mail :*

juliette.eugenie@qaligo.com

Je/nous () vous notifie/notifions () par la présente ma/notre (*) **rétractation** du contrat portant sur la prestation de services suivante :

Commande en date du : (date de signature du devis/contrat)

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

Adresse du (des) demandeur(s) :

Signature du (des) demandeur(s) (uniquement si ce formulaire est envoyé par courrier postal) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile.

Annexe – Informations sur 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. Le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour de la conclusion du contrat de prestation.

Modalités d'exercice : Pour exercer le droit de rétractation, vous devez notifier au Prestataire votre décision au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple en envoyant le formulaire de rétractation ci-dessus, ou par lettre postale ou courrier électronique indiquant clairement votre souhait de vous rétracter). Il n'est pas obligatoire d'utiliser le formulaire type de QALIGO. 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 quatorze jours.

Effets de la rétractation : En cas de rétractation dans les conditions légales, QALIGO **remboursera tous les paiements reçus** de vous au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où QALIGO est informé de votre décision. Le remboursement s'effectuera par le même moyen de paiement que celui utilisé initialement, sauf accord exprès de votre part pour un moyen différent. Ce remboursement n'occasionnera aucun frais pour vous.

Prestation commencée avant la fin du délai sur demande expresse : Par principe, QALIGO ne débutera pas la prestation avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours, sauf demande expresse écrite du Client souhaitant un démarrage anticipé. Si vous avez sollicité par écrit que la prestation commence avant la fin du délai de rétractation, vous devrez verser à QALIGO un montant correspondant à la part de la prestation déjà réalisée jusqu'au moment où vous nous aurez informés de votre rétractation, par rapport à la totalité de la prestation prévue au contrat. En formulant une telle demande de commencement anticipé, vous reconnaîtrez être tenu de payer les services effectivement fournis par QALIGO jusqu'à l'exercice de votre rétractation.