

# Conditions Générales de Vente

V 2.1 du 27/07/2021

*RESO se réserve la possibilité de modifier ou mettre à jour ses conditions générales à tout moment. Les conditions générales applicables au jour de la commande sont consultables sur le site [www.reso-ing.fr](http://www.reso-ing.fr)*

## **Désignation**

La société RESO désigne un organisme de formation professionnelle, dont le siège social est situé au .10 rue Martin Luther King Saint-Contest 14280

RESO met en place et dispense des formations en présentiel inter et intra entreprises, à Saint-Contest, et sur l'ensemble du territoire national, seule ou en partenariat mais aussi des formations ouvertes et à distance en mode E-learning ainsi que des formations blended associant à la fois le présentiel et le E-Learning.

RESO réalise également des missions d'études et d'assistances techniques, et qui font l'objet de CGV (CGP : condition générale de prestation) spécifiques.

Dans les paragraphes qui suivent, il est convenu de désigner par :

- client : toute personne physique ou morale qui s'inscrit ou passe commande d'une formation auprès de la société RESO
- stagiaire : la personne physique qui participe à une formation.
- CGV : les conditions générales de vente, détaillées ci-dessous.
- OPCO : les opérateurs de compétence agréés chargés de collecter et gérer l'effort de formation des entreprises.

## **Objet et champ d'application**

Les présentes Conditions Générales de Vente déterminent les conditions applicables aux prestations de formation effectuées par la société RESO pour le compte d'un client. Toute commande de formation auprès de la société implique l'acceptation sans réserve du client des présentes Conditions Générales de Vente. Ces conditions prévalent sur tout autre document du client, en particulier sur toutes conditions générales d'achat.

Le client se porte fort du respect des présentes CGV par l'ensemble de ses salariés, préposés et agents.

Le client reconnaît également que, préalablement à toute commande, il a bénéficié des informations et conseils suffisants de la part de RESO, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de la prestation/formation à ses besoins.

## **Modalité d'accès aux formations**

L'accès à nos formations peut être initié, soit par l'employeur, soit à l'initiative du salarié avec l'accord de ce dernier, soit à l'initiative propre du salarié.

### **ORGANISME DE FORMATION**

RESO | 10 rue Martin Luther King - Saint-Contest 14280 | Numéro SIRET: 44346520800025 | N° TVA: 20.00  
Numéro de déclaration d'activité: 28140331914 (DRETS Normandie)

## RESO

10 rue Martin Luther King  
14280 Saint-Contest  
Email: formations@reso-ing.fr  
Tel: 02.31.71.18.02



L'ÉTUDE PORTE CONSEIL

- Pour chaque demande de formation, notre service réalise dans la mesure du possible un entretien téléphonique afin d'établir une formation personnalisée qui prend en compte les attentes, les préférences et les contraintes du prospect.
- Lors de cet entretien, les modalités de déroulement, le ou les objectifs, les connaissances et les compétences acquises, les sources de financement, etc..., sont précisés.
- Une proposition commerciale (hors subrogation OPCO) est transmise (devis), une fiche programme adaptée ainsi qu'une fiche client ainsi que le règlement intérieur, qui permet de faciliter les échanges administratifs
- A réception de la proposition commerciale signée, une convention de formation (accompagné des CGVs) est envoyé précisant l'organisation logistique (avec plans d'accès), technique, pédagogique et financière
- A J-7, une convocation individuelle est envoyé avec le lien de l'extranet (individuel et personnalisé) ainsi que le lien pour un questionnaire de pré-évaluation de la formation (Evaluation des attentes, ...)

Le délai d'accès aux formations, tient compte de ces différentes formalités afin d'être accessible dans un temps minimum d'un mois avant le début de l'action.

### **Délais d'accès aux formations**

#### Formations inter-entreprise

RESO publie deux fois par an [un calendrier regroupant l'ensemble des sessions inter-entreprises ouvertes sur nos thématiques de formation](#). Nous nous engageons à répondre à vos demandes d'informations et à vous envoyer un devis sous 48h ouvrées.

De votre côté, pour garantir une entrée en formation à la date fixée, vous devrez vous assurer de nous faire parvenir le devis, et la convention signée, les questionnaires de pré-évaluation ou toute autre information administrative au plus tôt.

Dans le cas où vous sollicitez un financement de la part de votre OPCO ou autre, assurez-vous des délais de traitement de vos demandes. [formations@reso-ing.fr](mailto:formations@reso-ing.fr)

#### Formations intra-entreprise

RESO vous proposera des dates le plus tôt possible en fonction de vos disponibilités et de celles du formateur pressenti.

Comme pour les formations inter-entreprises, pour pouvoir démarrer la formation, votre rapidité de réponse sur toutes les questions administratives permettra d'accélérer le démarrage de votre formation.

Pour toute questions concernant les modalités ou les délais d'accès à nos formations, veuillez nous contacter : [formations@reso-ing.fr](mailto:formations@reso-ing.fr)

### **Accessibilité aux personnes en situation de handicap**

Toutes nos formations sont accessibles et adaptables aux personnes en situation de handicap et nous veillons au respect des conditions d'accueil.

#### **ORGANISME DE FORMATION**

RESO | 10 rue Martin Luther King - Saint-Contest 14280 | Numéro SIRET: 44346520800025 | N° TVA: 20.00  
Numéro de déclaration d'activité: 28140331914 (DRETS Normandie)

## RESO

10 rue Martin Luther King  
14280 Saint-Contest  
Email: formations@reso-ing.fr  
Tel: 02.31.71.18.02



L'ÉTUDE PORTE CONSEIL

Nous veillons au respect des conditions d'accueil des Publics concernés et étudions au cas par cas toutes les situations de handicap afin d'envisager une intégration dans la formation. Dans le cas où cela s'avérerait impossible, nous prévoyons une orientation vers des organismes appropriés

De plus, tous nos formateurs/intervenants y sont sensibilisés.

Pour toute question concernant une situation de handicap, quelle qu'elle soit, et pour évaluer et anticiper les aménagements nécessaires à votre participation, merci de prendre contact avec notre Référent Handicap : M Sébastien Pitrou / formations@reso-ing.fr / 02.31.71.18.02

### **Devis et attestation**

Pour chaque formation, la société RESO s'engage à fournir un devis au client. Ce dernier est tenu de retourner à la société un exemplaire renseigné, daté, signé et tamponné, avec la mention « Bon pour accord ».

Le cas échéant une convention particulière peut être établie entre la société RESO, l'OPCO ou le client.

À la demande du client, une attestation de présence ou de fin de formation, ainsi que des feuilles d'émargement peuvent lui être fournies.

### **Modalités de passation des commandes**

La proposition et les prix indiqués par RESO sont valables un (1) mois à compter de l'envoi du devis.

la proposition de services (formation) est réputée acceptée dès la réception par RESO d'un devis signé par tout représentant dûment habilité du Client, dans le délai d'un (1) mois à compter de l'émission dudit devis.

La signature du devis et/ou l'accord sur proposition implique la connaissance et l'acceptation irrévocable et sans réserve des présentes conditions, lesquelles pourront être modifiées par RESO à tout moment, sans préavis, et sans que cette modification ouvre droit à indemnité au profit du Client.

### **Prix**

Les prix des formations sont indiqués en euros hors taxes et ils sont à majorer de la TVA au taux en vigueur.

Le paiement est à effectuer après exécution de la prestation, à réception de la facture, au comptant. Le règlement des factures peut être effectué par virement bancaire ou par chèque. Dans des situations exceptionnelles, il peut être procédé à un paiement échelonné. En tout état de cause, ses modalités devront avoir été formalisées avant le démarrage de la formation.

Les frais de déplacement du (ou des) consultant(s) ou du (ou des) formateur(s) ainsi que les frais de location de salle, de documentation et de location de matériel courant (vidéo projecteur, métaplan, Matériel de simulation marketing, ...) sont facturés en sus.

### **Modalités de paiement**

Sauf convention contraire, les règlements seront effectués aux conditions suivantes :

#### **ORGANISME DE FORMATION**

RESO | 10 rue Martin Luther King - Saint-Contest 14280 | Numéro SIRET: 44346520800025 | N° TVA: 20.00  
Numéro de déclaration d'activité: 28140331914 (DRETS Normandie)

## RESO

10 rue Martin Luther King  
14280 Saint-Contest  
Email: formations@reso-ing.fr  
Tel: 02.31.71.18.02



L'ÉTUDE PORTE CONSEIL

- le paiement comptant doit être effectué par le Client, au plus tard dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la date de la facture ;
- le règlement est accepté par règlement domicilié automatique (prélèvement), chèque, virement bancaire ou postal ;
- aucun escompte ne sera appliqué en cas de règlement avant l'échéance, sauf mention différente indiquée sur la facture.

Cas particulier des formations intraentreprises : Toute formation intraentreprise fera préalablement l'objet d'une proposition commerciale et financière par RESO. Sauf disposition contraire dans la proposition RESO, un acompte minimum de 20% du coût total de la formation sera versé par le Client. Le cas échéant, le prix est révisable à la date anniversaire du contrat par application de la formule de révision décrite ci-après Chapitre "Revision du prix".

En cas de retard de paiement, RESO pourra suspendre toutes les commandes en cours et désactiver l'accès au(x) module(s) E-learning, sans préjudice de toute autre voie d'action.

Toute somme non payée à échéance entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'application de pénalités d'un montant égal à trois fois le taux d'intérêt légal.

RESO aura la faculté de suspendre le service jusqu'à complet paiement et obtenir le règlement par voie contentieuse aux frais du Client sans préjudice des autres dommages et intérêts qui pourraient être dus à RESO .

Conformément à l'article L 441-6 du Code de commerce, tout paiement postérieur à la date d'exigibilité donnera lieu au paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement. Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatif, si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

### **Révision du prix**

Le cas échéant, la proposition financière de RESO acceptée par le Client sera révisée annuellement par application automatique de la formule de révision de prix suivante :

$$P1 = PO \left( \frac{S1}{SO} \right)$$

Où P1 = prix révisé en EUR HT

P0 = prix initial en EUR HT

S1 = indice Syntec à la date de renouvellement du catalogue de formation ou de la mise à jour du devis initial.

SO = indice Syntec à la date du premier devis ou la date du catalogue de formation initial.

### **Prise en charge**

Si le client bénéficie d'un financement par un OPCO, il doit faire une demande de prise en charge avant le début de la prestation. Le client est tenu de fournir l'accord de financement lors de l'inscription. Dans le cas où la société RESO ne reçoit pas la prise en charge de l'OPCO au 1er jour de la formation, l'intégralité des coûts de formation sera facturée au client.

### **Conditions de report et d'annulation d'une séance de formation**

#### **ORGANISME DE FORMATION**

RESO | 10 rue Martin Luther King - Saint-Contest 14280 | Numéro SIRET: 44346520800025 | N° TVA: 20.00  
Numéro de déclaration d'activité: 28140331914 (DRETS Normandie)

## RESO

10 rue Martin Luther King  
14280 Saint-Contest  
Email: formations@reso-ing.fr  
Tel: 02.31.71.18.02



L'ÉTUDE PORTE CONSEIL

Les dates de formation en présentiel sont fixées d'un commun accord entre RESO et le Client et sont bloquées de façon ferme.

En cas d'annulation tardive par le Client d'une session de formation planifiée en commun, des indemnités compensatrices sont dues dans les conditions suivantes :

- report ou annulation communiqué au moins 30 jours ouvrés avant la session : aucune indemnité ;
- report ou annulation communiqué moins de 30 jours et au moins 15 jours ouvrés avant la session : 30% des honoraires relatifs à la session seront facturés au Client ;
- report ou annulation communiqué moins de 15 jours ouvrés avant la session : 70% des honoraires relatifs à la session seront facturés au Client.

Toute annulation doit faire l'objet d'une notification par e-mail à l'adresseformations@reso-ing.fr.

En cas d'inexécution de ses obligations suite à un événement fortuit ou à un cas de force majeure, la sociétéRESO ne pourra être tenue responsable à l'égard de ses clients. Ces derniers seront informés par mail.

### **Force majeure**

RESO ne pourra être tenue responsable à l'égard du Client en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure.

Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français et sans que cette liste soit restrictive : la maladie ou l'accident d'un consultant ou d'un animateur de formation, les grèves ou conflits sociaux internes ou externes à RESO, les désastres naturels, les incendies, la non obtention de visas, des autorisations de travail ou d'autres permis, les lois ou règlements mis en place ultérieurement, l'interruption des télécommunications, l'interruption de l'approvisionnement en énergie, interruption des communications ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de RESO.

### **Remplacement d'un participant**

RESO offre la possibilité de remplacer un participant empêché par un autre participant ayant le même profil et les mêmes besoins en formation. Le remplacement d'un participant est possible sans indemnité jusqu'à 10 jours ouvrés.

Si le remplacement intervient moins de 10 jours ouvrés avant le démarrage de la formation, il ouvre droit à une indemnité forfaitaire de 50 € au profit de RESO.

### **Insuffisance du nombre de participants à une session**

Dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour assurer le bon déroulement de la session de formation, RESO se réserve la possibilité d'ajourner la formation au plus tard une semaine avant la date prévue et ce, sans indemnités.

### **Programme des formations**

#### **ORGANISME DE FORMATION**

RESO | 10 rue Martin Luther King - Saint-Contest 14280 | Numéro SIRET: 44346520800025 | N° TVA: 20.00  
Numéro de déclaration d'activité: 28140331914 (DRETS Normandie)

## RESO

10 rue Martin Luther King  
14280 Saint-Contest  
Email: formations@reso-ing.fr  
Tel: 02.31.71.18.02



L'ÉTUDE PORTE CONSEIL

S'il le juge nécessaire, l'intervenant pourra modifier les contenus des formations suivant l'actualité, la dynamique de groupe, ou le niveau des participants. Les contenus des programmes figurant sur les fiches de présentation ne sont ainsi fournis qu'à titre indicatif.

### **Confidentialité**

Les parties s'engagent à garder confidentiels les informations et documents concernant l'autre partie de quelle que nature qu'ils soient, économiques, techniques ou commerciaux, auxquels elles pourraient avoir accès au cours de l'exécution du contrat ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat, notamment l'ensemble des informations figurant dans la proposition commerciale et financière transmise par RESO au Client.

RESO s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que ses sociétés affiliées, partenaires ou fournisseurs, les informations transmises par le Client, y compris les informations concernant les Utilisateurs.

### **Communications**

Le Client accepte d'être cité par RESO comme client de ses offres de services, aux frais de RESO. RESO peut mentionner le nom du Client, son logo ainsi qu'une description objective de la nature des prestations, objet du contrat, dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle notamment sur son site internet, entretiens avec des tiers, communications à son personnel, documents internes de gestion prévisionnelle, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

### **Propriété intellectuelle et droit d'auteur**

RESO est seule titulaire des droits de propriété intellectuelle de l'ensemble des formations qu'elle propose à ses Clients. À cet effet, l'ensemble des contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale, ...) utilisés par RESO pour assurer les formations, demeurent la propriété exclusive de RESO. À ce titre ils ne peuvent faire l'objet d'aucune utilisation, transformation, reproduction, exploitation non expressément autorisée au sein ou à l'extérieur du Client sans accord exprès de RESO.

En particulier, le Client s'interdit d'utiliser le contenu des formations pour former d'autres personnes que son propre personnel et engage sa responsabilité sur le fondement des articles L. 122-4 et L. 335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle en cas de cession ou de communication des contenus non autorisée.

Toute reproduction, représentation, modification, publication, transmission, dénaturation, totale ou partielle des contenus de formations en ce compris, les module(s) E-Learning, , sont strictement interdites, et ce quels que soient le procédé et le support utilisés.

En contrepartie du paiement du prix correspondant, les modules E-Learning font l'objet d'un droit d'utilisation personnel, non cessible et non exclusif pour une durée limitée à une année à compter de l'ouverture du compte.

En tout état de cause, RESO demeure propriétaire de ses outils, méthodes et savoir-faire développés antérieurement ou à l'occasion de l'exécution des prestations chez le Client.

## ORGANISME DE FORMATION

RESO | 10 rue Martin Luther King - Saint-Contest 14280 | Numéro SIRET: 44346520800025 | N° TVA: 20.00  
Numéro de déclaration d'activité: 28140331914 (DRETS Normandie)

## RESO

10 rue Martin Luther King  
14280 Saint-Contest  
Email: formations@reso-ing.fr  
Tel: 02.31.71.18.02



L'ÉTUDE PORTE CONSEIL

### **Non Sollicitation de personnel**

Le client et ses stagiaires s'engagent à ne pas solliciter et/ou recruter le formateur réalisant la prestation ou tout autre personnel de la société RESO avec qui il aurait été en contact à l'occasion de sa formation. Cet engagement est valable pendant les 12 mois qui suivent la fin de la formation. Il s'applique au personnel salarié de la société RESO ainsi qu'à nos formateurs et consultants salariés et contractuels.

### **Droit d'usage personnel**

L'identifiant et le mot de passe pour l'accès à RESO extranet, livrés par voie électronique à l'Utilisateur, sont des informations sensibles, strictement personnelles et confidentielles, placées sous la responsabilité exclusive du Client. A ce titre, ils ne peuvent être cédés, revendus ni partagés. Le Client se porte garant auprès de RESO de l'exécution de cette clause par tout Utilisateur et répondra de toute utilisation frauduleuse ou abusive des codes d'accès. Le Client informera sans délai RESO de la perte ou du vol des clés d'accès.

En cas de violation de la clause d'inaliénabilité ou de partage constatés des clés d'accès, RESO se réserve le droit de suspendre le service, sans indemnité, préavis, ni information préalable.

### **Informatique et libertés**

Les informations à caractère personnel communiquées par le client à la société RESO sont utiles pour le traitement de l'inscription ainsi que pour la constitution d'un fichier clientèle pour des prospections commerciales. Suivant la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition des données personnelles le concernant.

La société RESO s'engage à appliquer les mesures administratives, physiques et techniques appropriées pour préserver la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des données du client. Elle s'interdit de divulguer les données du client, sauf en cas de contrainte légale.

### **Données personnelles**

RESO est responsable du traitement des données personnelles de ses prestataires et partenaires commerciaux qu'elle collecte et traite dans le cadre de ses activités commerciales. RESO procède au traitement des données personnelles du Client afin de : assurer la gestion de ses contrats, éditer des factures, établir sa comptabilité, prévenir les impayés et les éventuels contentieux, constituer un fichier de prestataires/ partenaires commerciaux.

La mise en oeuvre de ces traitements a pour objet de répondre aux obligations légales et contractuelles qui pèsent sur RESO, en sa qualité de commerçant. Elle participe également à la poursuite de son intérêt légitime consistant à être en mesure de contacter facilement les entreprises dont elle pourrait solliciter les services ou avec lesquelles elle est en relation commerciale.

Les données personnelles du Client traitées par RESO sont transmises aux membres de ses services habilités à les traiter (tels que les membres de ses départements Comptable, Commercial, etc.), ainsi qu'à d'éventuels sous-traitants, respectant la réglementation en matière de données personnelles, et partenaires. RESO peut également être amenée à transmettre les données personnelles de ses prestataires et partenaires commerciaux à des organismes privés ou publics, notamment en vertu d'une obligation légale.

## **ORGANISME DE FORMATION**

RESO | 10 rue Martin Luther King - Saint-Contest 14280 | Numéro SIRET: 44346520800025 | N° TVA: 20.00  
Numéro de déclaration d'activité: 28140331914 (DRETS Normandie)

## RESO

10 rue Martin Luther King  
14280 Saint-Contest  
Email: formations@reso-ing.fr  
Tel: 02.31.71.18.02



L'ÉTUDE PORTE CONSEIL

Notre sous-traitant DIGIFORMA, plateforme logiciel de gestion de notre centre de formation, respecte le RGPD, pour plus d'informations : [https://www.digiforma.com/rgpd\\_pour\\_les\\_utilisateurs\\_digiforma/](https://www.digiforma.com/rgpd_pour_les_utilisateurs_digiforma/)

RESO conserve les données personnelles du Client conformément aux principes de la réglementation en vigueur et aux recommandations de la CNIL. De manière générale, les données personnelles du Client sont conservées pour une durée de 3 ans à partir du dernier contact émanant de ce dernier. Ces données peuvent également être archivées pendant 5 à 10 ans en vertu d'une obligation légale ou afin d'établir la preuve d'un droit ou d'un contrat.

Les personnes physiques concernées disposent de différents droits quant à la collecte et au traitement de leurs données personnelles. Elles peuvent demander l'accès, la rectification ou l'effacement de leurs données. Le cas échéant, elles peuvent aussi s'opposer ou demander la limitation du traitement de ces données, elles bénéficient également du droit à la portabilité de leurs données. Toute personne physique peut définir des directives quant au sort de ses données après son décès, et les enregistrer auprès de tiers de confiance certifiés par la CNIL.

L'ensemble de ces différents droits peuvent être directement exercés à l'adresse suivante : [rgpd@reso-ing.fr](mailto:rgpd@reso-ing.fr)

Si une personne estime que l'un de ses droits n'a pas été respecté par RESO, ou que cette dernière ne traite pas ses données conformément à la réglementation en vigueur, elle peut adresser une réclamation à la CNIL.

### **Loi applicable et attribution de compétence**

Les présentes Conditions Générales de Vente sont encadrées par la loi française. En cas de litige survenant entre la société RESO et le client, la recherche d'une solution à l'amiable sera privilégiée. À défaut, l'affaire sera portée devant les tribunaux de Paris.

## ORGANISME DE FORMATION

RESO | 10 rue Martin Luther King - Saint-Contest 14280 | Numéro SIRET: 44346520800025 | N° TVA: 20.00  
Numéro de déclaration d'activité: 28140331914 (DRETS Normandie)