

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Applicables aux clients professionnels

Organisme	PROGRESS SARL — La Maison des Lois
Coordonnées	2 impasse Michel Labrousse — 31100 Toulouse — 05 62 87 48 58 — contact@progress-rh.com
Déclaration d'activité	N° 73310175031 auprès du préfet de région Occitanie. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

Les présentes Conditions Générales de Vente déterminent les règles communes applicables aux prestations conclues entre PROGRESS et ses clients professionnels.

ARTICLE 1 — IDENTIFICATION DU PRESTATAIRE

PROGRESS SARL — La Maison des Lois, société à responsabilité limitée au capital de 53 738,27 euros, dont le siège social est situé 2 impasse Michel Labrousse, 31100 Toulouse, immatriculée sous le numéro SIRET 389 787 102 00034 et exerçant sous le code APE 8559A, réalise des prestations concourant au développement des compétences.

Téléphone : +33 (0)5 62 87 48 58

Courriel : contact@progress-rh.com

Site internet : www.progress-rh.com

N° de déclaration d'activité : 73.31.01750.31

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

PROGRESS peut réaliser ses prestations directement ou faire intervenir des formateurs, partenaires ou sous-traitants sélectionnés au regard de leurs compétences. Elle demeure responsable de la bonne exécution des prestations qui lui incombent.

ARTICLE 2 — OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente, ci-après les « CGV », définissent les conditions communes applicables aux prestations proposées par PROGRESS à tout client agissant à des fins professionnelles, ci-après le « Client ».

Elles s'appliquent notamment :

- aux actions de formation professionnelle, courtes ou longues, individuelles ou collectives ;
- aux formations certifiantes ;
- aux actions de formation par apprentissage ;
- aux prestations réalisées en présentiel, à distance ou selon une organisation mixte ;
- aux prestations d'accompagnement, d'ingénierie pédagogique, d'analyse de pratiques, de conseil ou d'animation relevant de l'offre professionnelle de PROGRESS.

Les CGV sont communiquées au Client avant la conclusion de la commande ou mises à sa disposition sur un support durable. Toute commande implique que le Client en a pris connaissance et les accepte, sous réserve des conditions particulières expressément convenues par écrit.

Elles constituent le socle de la relation commerciale entre PROGRESS et le Client. Elles prévalent sur les conditions générales d'achat ou tout autre document unilatéral du Client, sauf acceptation écrite et expresse de dispositions dérogatoires par PROGRESS.

Les conditions particulières figurant dans la convention de formation, la convention de formation par apprentissage, le contrat, le devis, la proposition commerciale, le bon de commande accepté ou un avenant prévalent sur les CGV en cas de contradiction.

Les présentes CGV ne s'appliquent pas aux personnes physiques qui financent leur formation à titre individuel et à leurs frais, lesquelles relèvent des Conditions Générales de Vente applicables aux clients particuliers et du contrat de formation professionnelle correspondant.

ARTICLE 3 — DOCUMENTS CONTRACTUELS ET FORMATION DE LA COMMANDE

Selon la nature de la prestation, l'offre de PROGRESS peut être formalisée par un devis, une proposition commerciale, une convention de formation, une convention de formation par apprentissage, un bon de commande ou tout autre document précisant les conditions particulières de la prestation.

La commande devient ferme à la date de réception par PROGRESS :

- du devis, de la convention ou de la proposition portant l'accord du Client ;
- ou du bon de commande correspondant ;
- ou de tout autre accord écrit permettant d'établir sans ambiguïté l'acceptation de l'offre.

La signature peut être manuscrite ou électronique. Le cachet du Client et la mention « Bon pour accord » ne sont pas obligatoires lorsque l'identité du signataire, son pouvoir de représenter le Client et son acceptation peuvent être établis.

Lorsque le Client utilise son propre bon de commande ou impose une procédure interne d'engagement, il lui appartient de transmettre les documents, références et autorisations nécessaires avant le démarrage de la prestation. Leur absence ou leur transmission tardive ne remet pas en cause une commande déjà valablement acceptée ni l'obligation de paiement correspondante.

Toute réserve ou demande de modification formulée par le Client n'est applicable qu'après acceptation écrite de PROGRESS.

PROGRESS peut refuser une commande, notamment lorsque les conditions pédagogiques, matérielles, financières ou réglementaires nécessaires à sa réalisation ne sont pas réunies.

ARTICLE 4 — INFORMATIONS ET DOCUMENTS PRÉALABLES

Avant la conclusion de la commande, PROGRESS communique au Client les informations nécessaires à son engagement, notamment, selon la nature de la prestation :

- l'intitulé, les objectifs et le contenu de la formation ;
- les prérequis ;
- la durée, les dates, les horaires, les lieux et les modalités de réalisation ;
- les méthodes et moyens pédagogiques mobilisés ;
- les modalités de suivi, d'évaluation et, le cas échéant, de certification ;
- le prix et les conditions de règlement ;
- les coordonnées de PROGRESS et du contact chargé de la prestation ;
- les présentes CGV.

Le Client vérifie l'adéquation de la prestation avec ses besoins et ceux des bénéficiaires, ainsi que le respect des prérequis annoncés.

Il transmet à PROGRESS, dans les délais demandés, les informations nécessaires à l'organisation, à l'adaptation et au financement de la prestation. Il signale notamment toute situation susceptible de nécessiter une adaptation pédagogique, organisationnelle ou liée à l'accessibilité.

Les informations communiquées par le Client doivent être exactes, complètes et à jour. PROGRESS ne peut être tenue responsable des conséquences résultant d'informations erronées, incomplètes ou transmises tardivement.

ARTICLE 5 — ORGANISATION ET MODALITÉS DE RÉALISATION

La prestation est réalisée selon les conditions prévues dans la convention, le devis, la proposition commerciale, le programme ou tout autre document contractuel accepté par les parties.

Elle peut notamment être organisée :

- en présentiel, dans les locaux de PROGRESS, du Client ou dans tout autre lieu convenu ;
- à distance, au moyen des outils numériques indiqués ;
- selon une organisation mixte associant présentiel et distanciel ;
- sous la forme de séquences encadrées, de travaux pratiques, de mises en situation, d'évaluations ou d'autoformation tutorée.

Pendant les heures d'autoformation tutorée, un formateur est disponible selon les modalités communiquées afin d'accompagner les bénéficiaires et de répondre à leurs questions.

Le Client s'assure que les bénéficiaires disposent des équipements, logiciels, connexions et conditions matérielles nécessaires lorsque la prestation est réalisée à distance ou dans ses propres locaux.

Lorsque la prestation se déroule chez le Client, celui-ci garantit l'accès aux locaux, leur conformité aux règles de santé, de sécurité et d'accessibilité ainsi que la disponibilité des équipements convenus.

Les horaires, lieux et modalités pratiques sont communiqués au Client et aux bénéficiaires avant le démarrage. Le Client s'engage à leur transmettre les informations utiles lorsqu'elles ne leur sont pas adressées directement par PROGRESS.

ARTICLE 6 — ADAPTATION DU CONTENU ET DES MODALITÉS

PROGRESS peut adapter l'ordre, les méthodes ou la durée relative des séquences afin de tenir compte du niveau des participants, de la dynamique du groupe, des besoins identifiés ou des contraintes pédagogiques, sous réserve de ne pas modifier substantiellement les objectifs, la durée totale ou les compétences visées.

PROGRESS peut également procéder à une modification ponctuelle d'horaire ou de salle, remplacer un intervenant par une personne présentant les compétences nécessaires, reporter une séquence ou proposer son organisation à distance lorsque cette adaptation permet d'assurer la continuité et la qualité de la prestation.

Le Client et les bénéficiaires sont informés dans les meilleurs délais de toute adaptation affectant les modalités pratiques.

Toute modification substantielle portant notamment sur la nature, les objectifs, la durée totale, le prix ou le passage durable d'une formation présentielle à une formation à distance est soumise à l'accord écrit du Client. Elle peut donner lieu à un avenant ou à l'émission de nouvelles conditions particulières.

ARTICLE 7 — EFFECTIF ET CONDITIONS DE PARTICIPATION

Le nombre minimal ou maximal de participants peut être précisé dans la proposition commerciale, le programme, le devis ou la convention.

Le Client communique à PROGRESS l'identité des bénéficiaires dans les délais demandés et s'assure qu'ils remplissent les prérequis éventuels.

Le remplacement d'un bénéficiaire par une autre personne peut être accepté avant le démarrage, sous réserve :

- que le nouveau bénéficiaire remplisse les prérequis ;
- que ce changement soit compatible avec les modalités pédagogiques et administratives ;
- qu'aucun frais nominatif non récupérable n'ait déjà été engagé ;
- et que le financeur l'accepte lorsque la prestation fait l'objet d'une prise en charge.

Toute demande de remplacement est adressée par écrit à PROGRESS. Elle n'est acquise qu'après confirmation de son acceptation.

Lorsque la prestation est organisée pour un groupe constitué par le Client, son prix reste celui convenu même si le nombre de participants présents est inférieur à l'effectif annoncé, dès lors que PROGRESS réalise la prestation dans les conditions prévues.

ARTICLE 8 — ENGAGEMENTS DE PROGRESS

PROGRESS s'engage à :

- réaliser la prestation conformément aux documents contractuels ;
- mobiliser les moyens pédagogiques, humains et techniques nécessaires ;
- faire intervenir des personnes disposant des compétences adaptées ;
- assurer le suivi de la participation, de l'assiduité et, lorsque cela est prévu, de la progression des bénéficiaires ;
- informer le Client de toute difficulté susceptible d'affecter le déroulement de la prestation ;
- transmettre les justificatifs prévus au Client et, le cas échéant, au financeur ;
- prendre en compte les besoins particuliers signalés et rechercher les adaptations raisonnablement réalisables ;
- respecter la confidentialité des informations recueillies.

PROGRESS est tenue à une obligation de moyens. Elle ne peut garantir l'atteinte d'un résultat professionnel, l'obtention d'un emploi ou la réussite totale ou partielle à une certification, lorsque ceux-ci dépendent notamment de l'assiduité et de l'implication du bénéficiaire, de l'acquisition effective des compétences, de la décision d'un jury ou de circonstances extérieures à la prestation.

ARTICLE 9 — ENGAGEMENTS DU CLIENT

Le Client s'engage à :

- transmettre les informations et documents nécessaires à l'organisation, à la réalisation, au suivi et au financement de la prestation ;
- vérifier l'adéquation de la prestation avec les besoins des bénéficiaires et le respect des prérequis ;
- informer les bénéficiaires des dates, horaires, lieux et modalités de participation ;
- leur permettre de participer à l'ensemble des séquences, évaluations et examens prévus ;
- signaler à PROGRESS toute difficulté ou situation susceptible d'affecter le déroulement de la prestation ;
- effectuer les démarches nécessaires auprès de l'OPCO ou de tout autre financeur ;
- respecter les conditions d'accueil, de santé et de sécurité lorsque la prestation se déroule dans ses locaux ;
- régler les sommes dues dans les conditions prévues.

Le Client garantit l'exactitude des informations et justificatifs transmis.

Lorsqu'un bon de commande, un numéro d'engagement, un code service, une référence Chorus Pro ou une formalité particulière de facturation est nécessaire, le Client le communique avant l'émission de la facture. Son absence ou sa transmission tardive ne suspend pas l'obligation de paiement d'une prestation valablement commandée.

Lorsque le parcours comprend une période en entreprise, le Client s'engage également à confier au bénéficiaire des activités cohérentes avec les compétences visées, à désigner un tuteur ou un interlocuteur, à participer au suivi et à respecter les obligations de santé et de sécurité. Les obligations propres à l'apprentissage sont précisées dans la convention correspondante.

ARTICLE 10 — OBLIGATIONS DES BÉNÉFICIAIRES

Le Client informe les bénéficiaires qu'ils sont tenus :

- de respecter les horaires et les modalités de participation ;
- de participer avec assiduité aux activités et évaluations ;
- de réaliser les travaux demandés ;
- d'adopter un comportement respectueux envers les autres participants, les intervenants et le personnel de PROGRESS ;
- de respecter les règles de santé, de sécurité et d'utilisation des locaux, équipements et ressources numériques ;
- de préserver la confidentialité des informations auxquelles ils ont accès ;

- de signaler toute absence, difficulté ou besoin particulier.

Le règlement intérieur de PROGRESS est communiqué aux bénéficiaires avant le début de la formation. Tout manquement peut donner lieu aux mesures ou sanctions qu'il prévoit, dans le respect de la procédure applicable.

Lorsque la situation présente un risque immédiat pour les personnes, les biens ou le bon fonctionnement de la prestation, PROGRESS peut prendre une mesure conservatoire et en informer le Client dans les meilleurs délais.

ARTICLE 11 — SUIVI, ÉVALUATION ET DOCUMENTS REMIS

PROGRESS met en œuvre les modalités de suivi et d'évaluation prévues dans le programme, la convention ou les conditions particulières.

La participation peut notamment être justifiée par des feuilles d'émargement, relevés de connexion, travaux réalisés, comptes rendus d'activité, attestations ou certificats de réalisation.

Les justificatifs établis par PROGRESS portent exclusivement sur les heures et activités effectivement suivies ou réalisées.

À l'issue de la prestation, PROGRESS remet au Client ou au bénéficiaire, selon la nature de l'action et les règles applicables, les documents prévus, notamment :

- une attestation de fin de formation ;
- un certificat de réalisation ;
- les résultats des évaluations, lorsqu'ils doivent être communiqués ;
- les documents relatifs à la certification, lorsqu'ils sont disponibles ;
- tout justificatif expressément prévu par le financeur.

La remise d'un document relatif à une certification ne vaut pas attribution de celle-ci lorsque la décision relève d'un jury ou d'une autorité certificatrice.

ARTICLE 12 — PRIX

Les prix sont indiqués en euros nets de taxe. PROGRESS n'étant pas assujettie à la TVA au titre de ses activités de formation professionnelle, les prestations correspondantes sont facturées conformément à l'article 261, 4, 4° a du Code général des impôts.

Le prix applicable est celui figurant dans le devis, la proposition commerciale, la convention, le bon de commande accepté ou tout autre document contractuel.

Il comprend uniquement les prestations, moyens et frais expressément mentionnés. Sauf stipulation contraire, les frais de déplacement, de restauration et d'hébergement des bénéficiaires ne sont pas compris et restent à la charge du Client.

Lorsque PROGRESS engage des frais spécifiques pour les besoins de la commande — location de salle, déplacement d'un intervenant, hébergement, restauration, droits d'inscription, licences, certifications, manuels ou ressources nominatives — leur prise en charge est précisée dans les conditions particulières.

Toute prestation supplémentaire ou modification demandée par le Client susceptible d'entraîner un coût complémentaire fait l'objet d'un accord écrit préalable.

ARTICLE 13 — FACTURATION ET MODALITÉS DE RÈGLEMENT

Les modalités de facturation sont précisées dans la convention, le devis ou les conditions particulières. Elles peuvent notamment prévoir :

- une facturation à l'issue de la prestation ;
- une facturation mensuelle au prorata des heures réalisées ;
- une facturation selon un échéancier ;
- toute autre modalité convenue par écrit.

Sauf stipulation contraire, les factures sont payables à réception.

Le règlement est effectué par virement bancaire ou, après accord de PROGRESS, par chèque. Aucun escompte n'est accordé en cas de paiement anticipé.

Le Client ne peut différer le règlement au motif qu'il n'a pas transmis à temps un bon de commande, une référence interne, un numéro d'engagement ou les informations nécessaires à son propre processus de validation.

Toute contestation relative à une facture doit être adressée par écrit à PROGRESS, en précisant ses motifs, dans les meilleurs délais. La contestation ne suspend pas le paiement des sommes non contestées.

ARTICLE 14 — RETARD OU DÉFAUT DE PAIEMENT

Toute somme non réglée à son échéance entraîne de plein droit, sans qu'un rappel soit nécessaire, l'application de pénalités calculées au taux appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de dix points.

Une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement est également due pour chaque facture réglée en retard. Lorsque les frais réellement engagés sont supérieurs à ce montant, PROGRESS peut demander une indemnisation complémentaire sur justificatifs.

Pour un Client soumis aux règles de la commande publique, les délais de paiement, intérêts moratoires et indemnités applicables sont ceux prévus par la réglementation correspondante.

En cas de retard persistant après mise en demeure, PROGRESS peut suspendre les prestations en cours ou à venir, après information du Client et prise en compte de la situation des bénéficiaires.

Les frais raisonnablement engagés pour obtenir le règlement des sommes dues peuvent être réclamés au Client dans les conditions prévues par la réglementation.

ARTICLE 15 — FINANCEMENT PAR UN OPCO OU UN TIERS FINANCEUR

Lorsque le Client sollicite le financement de la prestation par un OPCO ou un autre organisme, il lui appartient :

- d'effectuer la demande de prise en charge dans les délais requis ;
- de vérifier les conditions d'éligibilité de la prestation et des bénéficiaires ;
- de transmettre à PROGRESS l'accord écrit de financement avant le démarrage ;
- de communiquer les informations et documents nécessaires à la facturation ;
- d'informer PROGRESS de toute modification affectant la prise en charge.

Une demande de financement, un accord oral ou une prise en charge prévisionnelle ne constitue pas un engagement définitif du financeur.

En l'absence d'accord écrit ou de subrogation expressément acceptée par PROGRESS, les factures sont adressées au Client. Celui-ci peut ensuite solliciter leur remboursement auprès du financeur.

Lorsque la subrogation est acceptée, PROGRESS adresse les factures directement au financeur dans la limite de la prise en charge accordée.

En cas de prise en charge partielle, de réduction, de suspension, de refus ou de non-paiement par le financeur, le Client demeure redevable des sommes non réglées, sauf lorsque le défaut de paiement résulte directement d'un manquement imputable à PROGRESS.

Le Client reste notamment redevable lorsque le défaut de financement résulte :

- d'une demande tardive ou incomplète ;
- d'informations ou de justificatifs erronés ;
- du non-respect des critères du financeur ;
- d'une absence ou d'une activité non considérée comme réalisée ;
- d'une modification, d'un abandon ou d'une rupture du parcours ;
- de l'expiration ou du retrait de l'accord de prise en charge.

Tout double paiement reçu est remboursé ou imputé sur les factures restant dues.

Pour les contrats d'apprentissage, les modalités de prise en charge, la participation réglementaire éventuelle de l'Employeur et les conséquences financières d'une rupture sont précisées dans la convention de formation par apprentissage et appliquées conformément à la réglementation en vigueur.

ARTICLE 16 — ABSENCES DES BÉNÉFICIAIRES

Toute absence doit être signalée à PROGRESS dans les meilleurs délais et être justifiée lorsque cela est requis.

Lorsque la prestation est facturée par groupe ou par session, le prix convenu reste intégralement dû, quel que soit le nombre de bénéficiaires présents, dès lors que PROGRESS réalise la prestation dans les conditions prévues.

Lorsque la prestation est facturée par bénéficiaire, les heures ou journées programmées et non suivies restent dues par le Client, que l'absence soit justifiée ou non, notamment en cas de maladie.

Lorsque les heures d'absence ne peuvent pas être considérées comme réalisées selon les règles du financeur, elles sont facturées directement au Client sous la forme d'une indemnité contractuelle distincte. Cette indemnité n'est pas imputable sur les fonds de la formation professionnelle et ne peut pas être facturée à l'OPCO.

Le refus de prise en charge par le financeur ne libère pas le Client de son obligation de règlement.

PROGRESS peut proposer un rattrapage, un report ou le remplacement du bénéficiaire lorsque les conditions pédagogiques, réglementaires et organisationnelles le permettent. Cette possibilité n'est pas automatique et ne devient acquise qu'après confirmation écrite de PROGRESS.

Les certificats de réalisation et autres justificatifs mentionnent uniquement les heures et activités effectivement suivies ou réalisées.

Les conséquences éventuelles de l'absence sur la rémunération ou la situation professionnelle du bénéficiaire relèvent exclusivement de la relation entre le Client et son salarié. PROGRESS ne donne aucune instruction au Client en la matière.

ARTICLE 17 — ANNULATION PAR LE CLIENT AVANT LE DÉMARRAGE

Toute annulation doit être notifiée par écrit à PROGRESS, notamment à l'adresse contact@progress-rh.com.

Sauf conditions particulières prévues dans le devis, la convention ou la proposition commerciale, les indemnités suivantes sont applicables :

- annulation plus de quinze jours calendaires avant le démarrage : aucune indemnité ;
- annulation entre quinze et huit jours calendaires avant le démarrage : indemnité égale à 50 % du prix de la prestation ;
- annulation sept jours calendaires ou moins avant le démarrage : indemnité égale à 100 % du prix de la prestation.

Le délai est calculé entre la date de réception de la notification écrite par PROGRESS et la date prévue de démarrage.

Les indemnités compensent notamment les temps de préparation et de gestion, la mobilisation des intervenants, la réservation des moyens, l'immobilisation des places et la difficulté de réattribuer la prestation.

Elles ne constituent pas le paiement d'une action de formation réalisée. Elles sont facturées directement au Client et ne sont ni imputables sur les fonds de la formation professionnelle ni finançables par un OPCO.

Les frais externes non remboursables engagés spécifiquement pour la commande — notamment les droits d'inscription, licences, certifications, manuels, ressources nominatives, locations ou réservations — restent dus en supplément, sur justificatifs.

Lorsque la prestation comporte des contraintes particulières ou des frais importants engagés dès la commande, le devis ou la convention peut prévoir des conditions d'annulation spécifiques, notamment la facturation de l'intégralité du prix en cas d'annulation moins de quinze jours avant le démarrage. Ces conditions particulières prévalent sur le présent article.

ARTICLE 18 — REPORT DEMANDÉ PAR LE CLIENT

Toute demande de report doit être adressée par écrit. Elle ne devient effective qu'après acceptation de PROGRESS et fixation de nouvelles dates.

Lorsqu'elle est présentée plus de quinze jours calendaires avant le démarrage, PROGRESS recherche avec le Client de nouvelles dates, sous réserve des disponibilités des intervenants, des locaux et des places.

Lorsqu'elle est présentée quinze jours calendaires ou moins avant le démarrage, PROGRESS peut :

- accepter le report sans frais ;
- facturer les frais externes ou dépenses non récupérables déjà engagés ;
- ou appliquer les indemnités prévues en cas d'annulation lorsque le report ne peut raisonnablement être organisé.

Sauf accord écrit contraire, un seul report peut être accordé.

En cas d'annulation après un report, le délai applicable est apprécié par rapport à la date initialement prévue lorsque cette règle est plus favorable à PROGRESS.

Les nouvelles dates et les éventuelles conséquences financières sont confirmées par écrit.

ARTICLE 19 — ABANDON OU INTERRUPTION DU FAIT DU CLIENT OU DU BÉNÉFICIAIRE

En cas d'abandon, d'interruption définitive ou de cessation anticipée de la prestation du fait du Client ou d'un bénéficiaire, les prestations réalisées jusqu'à la date de cessation sont facturées au prix convenu.

Sauf cas de force majeure dûment reconnu ou stipulation particulière plus favorable, le montant correspondant aux prestations restant à réaliser est également dû par le Client à titre d'indemnité contractuelle.

Cette indemnité compense les moyens mobilisés, les frais engagés et la place réservée. Elle ne constitue pas le paiement d'une action de formation réalisée et n'est ni imputable sur les fonds de la formation professionnelle ni facturable à l'OPCO.

Le Client informe PROGRESS par écrit de l'interruption et transmet les justificatifs utiles. Le défaut ou la réduction de prise en charge par un financeur ne libère pas le Client de son obligation de règlement.

Les documents de réalisation établis par PROGRESS portent uniquement sur les heures et activités effectivement suivies.

Pour un contrat d'apprentissage, les conséquences de la suspension ou de la rupture sont régies prioritairement par la convention de formation par apprentissage et par la réglementation applicable.

ARTICLE 20 — FORCE MAJEURE

Aucune partie ne peut être tenue responsable d'un manquement résultant d'un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

La partie concernée informe l'autre partie dans les meilleurs délais et lui transmet tout justificatif utile.

Les parties recherchent prioritairement une solution permettant le report, la suspension, l'adaptation ou la reprise de la prestation.

Lorsque la poursuite est définitivement impossible, seules les prestations effectivement réalisées sont facturées. Aucune indemnité d'annulation ou d'abandon n'est appliquée.

Les frais externes non remboursables engagés spécifiquement pour la commande font l'objet d'un examen entre les parties, compte tenu de leur nature et des possibilités de remboursement ou de réutilisation.

ARTICLE 21 — REPORT OU ANNULATION PAR PROGRESS

PROGRESS peut reporter ou annuler une prestation, notamment en cas d'effectif insuffisant, d'indisponibilité imprévisible d'un intervenant, de difficulté affectant les locaux ou de circonstances empêchant sa réalisation dans des conditions satisfaisantes.

Le Client est informé dans les meilleurs délais.

PROGRESS propose, lorsque cela est possible :

- de nouvelles dates ;
- le remplacement de l'intervenant ;
- une adaptation des horaires ou des modalités ;
- une réalisation à distance ;
- ou toute autre solution pédagogique équivalente.

Toute modification substantielle est soumise à l'accord du Client.

Lorsqu'aucune solution n'est acceptée, les prestations non réalisées ne sont pas facturées et les sommes éventuellement versées à ce titre sont remboursées.

Sauf faute directement imputable à PROGRESS, l'annulation ou le report ne donne pas lieu au remboursement des frais indirects engagés par le Client ou les bénéficiaires, notamment les frais de déplacement, d'hébergement, de restauration, de remplacement ou de perte d'exploitation.

ARTICLE 22 — INTERVENANTS, PARTENAIRES ET SOUS-TRAITANCE

PROGRESS peut confier tout ou partie de l'animation ou de la réalisation de la prestation à des formateurs, partenaires ou sous-traitants sélectionnés au regard de leurs compétences, de leur expérience et des exigences de la prestation.

PROGRESS demeure responsable de la bonne exécution des missions qui lui incombent.

Les intervenants sont tenus de respecter les obligations applicables en matière de qualité pédagogique, de confidentialité, de protection des données, de sécurité et de propriété intellectuelle.

Toute exigence particulière du Client ou du financeur concernant les intervenants ou la sous-traitance doit être communiquée avant la conclusion de la commande et expressément acceptée par PROGRESS.

Le remplacement ponctuel d'un intervenant ne constitue pas une modification substantielle lorsque la personne désignée présente les compétences nécessaires et que les objectifs, la durée et la qualité de la prestation sont maintenus.

ARTICLE 23 — PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les contenus, méthodes, outils, plateformes et supports utilisés dans le cadre des prestations sont protégés par les droits de propriété intellectuelle de PROGRESS, de ses intervenants, de ses partenaires ou de leurs auteurs respectifs.

Leur remise ou leur mise à disposition confère uniquement au Client et aux bénéficiaires un droit d'utilisation personnel, interne, non exclusif et non transférable, limité aux besoins de la prestation.

Sans autorisation écrite préalable, le Client et les bénéficiaires ne peuvent notamment :

- reproduire ou diffuser les supports auprès de personnes non inscrites ;
- les publier sur internet, un intranet, une plateforme ou un réseau social ;
- les vendre ou les exploiter commercialement ;
- les modifier ou les adapter en supprimant les mentions relatives à leurs auteurs ;
- les utiliser pour organiser ou dispenser une formation reproduisant les contenus ou méthodes protégés ;
- enregistrer ou diffuser les interventions, classes virtuelles, échanges ou mises en situation.

Le Client garantit qu'il dispose des droits nécessaires sur les documents, données et ressources qu'il transmet à PROGRESS pour les besoins de la prestation.

Les bénéficiaires conservent leurs droits sur leurs productions personnelles, sous réserve des droits appartenant au Client dans le cadre de la relation de travail et des éléments protégés qui y seraient incorporés.

Toute utilisation de l'image, de la voix ou d'une production nominative d'un bénéficiaire à des fins de communication fait l'objet, lorsque cela est nécessaire, d'une autorisation distincte.

ARTICLE 24 — CONFIDENTIALITÉ

Chaque partie s'engage à préserver la confidentialité des informations professionnelles, commerciales, techniques, financières, pédagogiques ou personnelles dont elle prend connaissance dans le cadre de la prestation.

Ces informations ne peuvent être utilisées que pour les besoins de la relation contractuelle ni être communiquées à un tiers sans l'accord de la partie concernée, sauf obligation légale, exigence du financeur ou du certificateur, ou demande d'une autorité compétente.

PROGRESS veille au respect de cette obligation par ses salariés, intervenants, partenaires et sous-traitants.

Le Client informe les bénéficiaires de leur obligation de confidentialité, notamment lors des échanges de pratiques, études de cas et mises en situation.

Cette obligation demeure applicable après la fin de la prestation, pendant toute la durée nécessaire à la protection des informations concernées.

ARTICLE 25 — PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

PROGRESS SARL, responsable du traitement, traite les données personnelles nécessaires à la gestion des demandes, à l'établissement des offres et des conventions, à l'inscription, à l'organisation, au suivi et à l'évaluation des prestations, à la certification, à la facturation et au financement.

Référente à la protection des données personnelles : Mme Clarisse FRABOULET — co-gérante

Courriel : clarisse.fraboulet@progress-rh.com

Adresse postale : PROGRESS — 2 impasse Michel Labrousse — 31100 Toulouse

Le Client s'assure qu'il est autorisé à transmettre à PROGRESS les données des bénéficiaires, de ses salariés et des personnes participant au suivi de la prestation. Il les informe de cette transmission et leur communique les informations nécessaires concernant le traitement de leurs données.

Selon la nature de la prestation, les données peuvent être communiquées aux personnes habilitées de PROGRESS, aux intervenants, au Client, aux financeurs, aux OPCO, aux prescripteurs, aux certificateurs, aux membres des jurys, aux autorités compétentes et aux prestataires techniques, dans la limite des informations nécessaires à leurs missions.

Les données sont conservées pendant la durée nécessaire à la gestion et au suivi de la prestation, puis pendant les durées légales, réglementaires ou contractuelles applicables.

Les personnes concernées peuvent exercer leurs droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation ou d'opposition, lorsqu'ils sont applicables, auprès de la référente. Un justificatif d'identité n'est demandé qu'en cas de doute raisonnable sur l'identité du demandeur.

Elles peuvent également introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés.

Lorsque le Client et PROGRESS traitent chacun des données pour leurs propres finalités et obligations, ils agissent en qualité de responsables de traitement indépendants. Toute situation nécessitant des obligations particulières fait l'objet, si nécessaire, d'un accord distinct.

ARTICLE 26 — RESPONSABILITÉ ET ASSURANCES

Chaque partie est responsable de l'exécution des obligations qui lui incombent.

PROGRESS ne peut être tenue responsable des conséquences résultant notamment :

- d'informations erronées, incomplètes ou tardives transmises par le Client ou un bénéficiaire ;
- d'un défaut d'assiduité, d'implication ou de réalisation des travaux demandés ;
- du comportement d'un bénéficiaire ;
- d'un équipement, d'une connexion ou de locaux relevant de la responsabilité du Client ;
- d'une décision d'un financeur, d'un certificateur, d'un jury ou d'une autorité compétente ;
- de l'utilisation des connaissances acquises en dehors du cadre de la prestation ;
- d'un événement ne relevant pas de son contrôle.

La responsabilité de PROGRESS ne peut porter que sur les dommages directs et prévisibles résultant d'un manquement qui lui est imputable.

Le Client demeure responsable des bénéficiaires qu'il inscrit, des conditions de travail de ses salariés et de la conformité des locaux et équipements qu'il met à disposition.

PROGRESS et le Client déclarent disposer d'une assurance de responsabilité civile adaptée à leurs activités respectives.

ARTICLE 27 — RÉCLAMATIONS

Toute réclamation relative à une commande, une prestation ou une facture est adressée par écrit :

- par courriel à contact@progress-rh.com ;
- ou par courrier à PROGRESS — 2 impasse Michel Labrousse — 31100 Toulouse.

Elle précise la prestation concernée, les faits constatés, la date ou la période correspondante et la demande formulée. PROGRESS accuse réception de la réclamation et apporte une réponse dans les meilleurs délais.

Les parties s'engagent à rechercher prioritairement une solution amiable et à se communiquer les informations utiles à l'examen de la difficulté.

ARTICLE 28 — DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Les présentes CGV et les relations contractuelles entre PROGRESS et le Client sont soumises au droit français.

En cas de différend, les parties recherchent une solution amiable avant toute procédure judiciaire.

Lorsque toutes les parties ont contracté en qualité de commerçant, compétence expresse est attribuée aux juridictions du ressort de Toulouse, y compris en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

Lorsque le Client n'a pas la qualité de commerçant, le litige est porté devant la juridiction compétente selon les règles légales applicables.

Lorsque le Client est une personne publique, le différend relève de la juridiction administrative territorialement compétente.

ARTICLE 29 — NULLITÉ PARTIELLE ET ABSENCE DE RENONCIATION

Si une stipulation des présentes CGV est déclarée nulle, inapplicable ou sans effet, les autres stipulations demeurent applicables.

Les parties recherchent, si nécessaire, une stipulation de remplacement produisant un effet juridique et économique aussi proche que possible de celui initialement recherché.

Le fait pour PROGRESS de ne pas se prévaloir ponctuellement d'une stipulation ne vaut pas renonciation à l'invoquer ultérieurement.

ARTICLE 30 — VERSION APPLICABLE ET ACCEPTATION

Les CGV applicables sont celles communiquées au Client et en vigueur à la date de la commande.

PROGRESS peut les modifier pour les commandes futures. Toute nouvelle version s'applique uniquement aux commandes conclues après sa date d'entrée en vigueur, sauf accord écrit des parties ou modification imposée par une disposition légale ou réglementaire applicable à une prestation en cours.

La version et la date d'entrée en vigueur figurent dans le pied de page du document.

La signature du devis, de la convention, de la proposition commerciale ou de tout autre document de commande comportant une référence aux présentes CGV vaut reconnaissance par le Client de leur réception, de leur prise de connaissance et de leur acceptation.

En cas de contradiction, les conditions particulières expressément convenues par écrit prévalent sur les présentes CGV.