



STEPHANE PALMIER CONSULTING

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes Conditions Générales de Vente ont fait l'objet d'une mise à jour le 16 février 2024.

Conformément aux dispositions issues du droit de la consommation, le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Ventes et les avoir acceptées avant la conclusion du Contrat.

ARTICLE 1 – Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la SASU Stéphane Palmier Consulting (ci-après dénommée « SPC », « la Société » ou « le Prestataire »), immatriculée 920 820 362, ayant son siège social au 47 Rue Paul Doumer à Aurillac, fournit aux clients, personnes physiques ou morales, (ci-après dénommés « Clients » ou « Stagiaires ») qui lui en font la demande, les services de Formation (ci-après « les services » ou « les Formations ») qu'elle commercialise.

Les Conditions Générales de Vente s'appliquent à toutes les Formations dispensées par la SASU SPC. Elles précisent notamment les conditions de passation de commande, de paiement et de fourniture de(s) Formation(s) commandée(s) par les Clients.

Le contrat de prestation de service ci-après dénommé le « Contrat », est conclu entre d'une part SPC et d'autre part le Client ou Stagiaire. Le Contrat est constitué :

- Des présentes conditions générales ci-après les « Conditions Générales de Vente » ;
- Des conditions particulières, pouvant prendre notamment la forme d'un Devis, ci-après les « Conditions Particulières de Vente ».

Ces documents forment ensemble, avec leurs annexes l'accord complet entre les parties.

Ils remplacent tous accords, promesses, arrangements et négociations, verbaux ou écrits, éventuellement intervenus précédemment entre les parties et relatifs à l'objet du Contrat.

En cas de contradiction entre une disposition des Conditions Particulières de Vente et une disposition des Conditions Générales de Vente, la disposition des Conditions Particulières de Vente prime.

Les Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable au Client est celle en vigueur au jour de la conclusion du contrat.

Toute commande de service par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales de Vente.

ARTICLE 2 – Commandes

Les Commandes sont passées directement sur le site internet www.stephane-palmier-consulting.com

- Réservation de la Formation

Le Client peut sélectionner la Formation qu'il souhaite suivre en contactant SASU SPC en lui indiquant :

- Ses coordonnées ;
- La Formation choisie ;
- La période de formation ;
- Le nombre de places à réserver.



STEPHANE PALMIER CONSULTING

SPC confirme la prise en charge de la réservation et transmet un devis écrit, valable pour une durée déterminée, précisant les caractéristiques de la prestation souscrite et les présentes Conditions Générales de Ventes afin que le Client puisse en prendre connaissance.

Toute réservation doit faire l'objet d'une confirmation écrite de la part de SASU SPC.

2-2 L'inscription à la Formation

L'inscription peut prendre la forme d'un bon de commande adressé par voie électronique (e-mail, signature électronique de document en ligne...), ou par courrier postal soit :

- Au site de formation concerné
- À votre interlocuteur commercial
- Sur notre site stephane-palmier-consulting.com

Le bon de commande comprend les mentions suivantes :

- Coordonnées de l'employeur (société, personne en charge du dossier, adresse de facturation si différente...),
- Adresse e-mail ou adresse postale complète permettant la convocation du Client et/ou Stagiaire,
- Nom et prénom du ou des stagiaires, état civil ;
- Intitulé de la Formation ou référence SASU SPC,
- Dates du stage,
- Montant de la commande,
- En cas de financement par un Organisme Paritaire Collecteur Agréé (OPCO), la notification de son nom, numéro d'adhérent et numéro de dossier.

En cas de financement par l'intermédiaire de son Compte Personnel de Formation (CPF), le Client devra consulter la procédure d'inscription et ses obligations, encadrée par la Caisse des dépôts et des Consignations (CDC) en se rendant directement sur le site internet du programme

MonCompteFormation : <https://www.moncompteformation.gouv.fr/espace-public/conditions-generales-dutilisation>

En cas de financement par un OPCO, l'accord de celui-ci devra être transmis à SPC avant le premier jour de la formation, à défaut le Client sera directement facturé de l'intégralité du coût du stage.

- Résumé et confirmation de la Commande

La Commande est considérée comme définitive à compter de sa confirmation par SPC, sous réserve de l'expiration du délai de rétractation légal de 14 jours dont bénéficie le CLIENT consommateur.

L'acceptation par SPC est notifiée au CLIENT par voie électronique aux coordonnées fournies par ce dernier notamment par un courrier électronique lui indiquant que son inscription est désormais enregistrée.

SPC se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

Un résumé de la commande est transmis au Client lui rappelant les caractéristiques essentielles de la prestation choisie : Nom, lieu, date, durée, prix de la formation souscrite.

Il appartient au Client de vérifier l'exactitude de la Commande et de signaler immédiatement toute erreur.

La convocation est envoyée par e-mail aux Clients/Stagiaires inscrits. À défaut d'adresse e-mail valide elle est envoyée à la personne en contact avec SPC.



STEPHANE PALMIER CONSULTING

En cas de financement par l'intermédiaire du programme Compte Personnel de Formation (CPF), le Client devra également procéder à la signature électronique des documents présents sur son espace MonCompteFormation.gouv dans la rubrique « Mes Dossiers de Formation ».

Un résumé de la commande et une convocation seront transmis au Client lui rappelant les caractéristiques essentielles de la prestation choisie : Nom, lieu, date, durée, prix de la formation souscrite.

ARTICLE 3 – Fourniture du service

Les éléments constitutifs de la formation varient en fonction de la commande du Client. Ses modalités d'exécution sont décrites dans le récapitulatif de la commande.

Dans l'hypothèse où la Formation, en présentiel ou en distanciel, se déroulerait au domicile du Client, il appartient à ce dernier de vérifier le bon fonctionnement des outils techniques nécessaires au suivi de la formation (matériel informatique, ordinateur, connexion internet...). En l'absence des équipements nécessaires ou en cas de dysfonctionnement de ceux-ci, la SASU SPC ne pourra pas être tenue responsable.

SPC souligne la nécessité du respect des prérequis (compétences et/ou expériences requises) permettant au Client de profiter pleinement des formations dispensées.

Le Client déclare avoir pris connaissance du règlement intérieur de SPC fourni à l'Article 19 des présentes et avoir accepté ses dispositions sans réserve.

Pendant toute la durée de la Formation, le Client s'engage à respecter les dispositions du [règlement intérieur](#) SPC qui lui aura été remis avant son inscription définitive.

ARTICLE 4 – Droit de rétractation

Le Client consommateur dispose d'un droit de rétractation à la commande de services auprès de la SASU SPC.

Le Consommateur se définit comme « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole » (Article liminaire code de la Consommation).

Dès lors qu'il répond à cette définition, le Client bénéficie des dispositions du Code de la consommation relatives à l'exercice de son droit de rétractation (Articles L.221-18 à 28 du Code de la consommation).

A ce titre le Client dispose d'un délai de 14 jours à compter de la passation de sa commande pour exercer son droit de rétractation. Le Client doit transmettre une communication relative à l'exercice de son droit de rétractation avant l'expiration du délai.

Si le Client souhaite annuler sa Commande, il peut utiliser [le formulaire en ligne](#).

Si le Client fait l'objet d'un financement par l'intermédiaire de moncompteformation, il pourra exercer son droit de rétractation en utilisant la fonctionnalité dédiée sur la plateforme :

<https://www.moncompteformation.gouv.fr>

Dans cette hypothèse, les éventuels paiements effectués sur la plateforme vous seront remboursés en intégralité.

En cas de financement de la formation par le Client, le 1er prélèvement interviendra le jour de la commande. Un remboursement sera effectué en cas d'annulation, 14 jours après la passation de sa commande afin de respecter son délai de rétractation.

Toutefois, le Client peut dans certains cas décider de débiter sa Formation immédiatement sans attendre l'expiration du délai de rétractation de 14 jours. Auquel cas, conformément aux dispositions de l'article L221-25 du Code de la consommation, le Client renonce expressément à l'utilisation de son droit de rétractation.



STEPHANE PALMIER CONSULTING

ARTICLE 5 – Interruption de la Formation

Le Client sera redevable de l'intégralité des frais de Formation pour :

- La non-présentation injustifiée du Stagiaire à la date du début de la Formation
- Toute annulation injustifiée après l'entrée en Formation

Dans toutes ces situations et lorsque le stagiaire fait l'objet d'un financement par un organisme tiers le Client sera débité à hauteur du coût total de la Formation.

Article 6 – Facturation

Les factures à l'attention des stagiaires sont émises 14 jours après la conclusion du bon de commande correspondant.

Elles sont réglables sans escompte.

Les prix indiqués sont établis Toutes taxes comprises.

En cas de règlement partiel ou de non-règlement par un organisme tiers, qu'elle qu'en soit la cause, la facture devient exigible auprès du client.

Article 7 – Conditions de paiement

Le paiement peut intervenir par carte bancaire ou par virement bancaire.

7-1 Paiement comptant

Les Formations sont en principe payables TTC, comptant et en totalité au moment de la passation de la commande.

Le paiement effectué par le Client ne sera considéré comme définitif qu'après encaissement effectif des sommes dues à SPC

Les détails et contenus du Prix sont indiqués dans le devis fourni par SPC.

7-2 Intérêts de retard

SPC se réserve, jusqu'au complet paiement du prix, la possibilité de suspendre l'exécution de ses Formations pour le Client.

En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le Client au-delà du délai prévu, et après la date de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci, des pénalités de retard calculées au taux de 2%/mois du montant TTC du prix de la Formation, seront acquises automatiquement et de plein droit au Prestataire, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable.

Si le Client est un professionnel, en cas de non-paiement à l'échéance, le montant impayé sera de plein droit, et sans mise en demeure préalable, majoré d'une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 Euros par facture, sans préjudice de tous coûts, frais de recouvrement, ou préjudices supplémentaires de SPC.

Article 8 – Responsabilité de SPC

8-1 Obligation de moyen

La SASU SPC s'engage à faire ses meilleurs efforts pour fournir les Services commandés par le Client dans le cadre d'une obligation de moyens et dans les délais précisés aux Conditions Particulières.

La société SPC ne pourra en aucun cas être déclarée responsable de tout dommage, matériel ou immatériel, consécutif ou non, causé directement ou indirectement par les prestations fournies, tel que préjudice commercial ou financier, perte de clientèle, perte d'image de marque, perte de bénéfice, perte de commande, trouble commercial, perte ou destruction totale ou partielle des données ou fichiers du client, ainsi que toute action émanant de tiers.



STEPHANE PALMIER CONSULTING

Sans préjudice de ce qui précède, la responsabilité de SPC, dans l'hypothèse où elle serait mise en jeu au titre des prestations de Formation, est expressément limitée au prix effectivement acquitté par le client au titre de la prestation de formation concernée.

8-2 Dysfonctionnement du Service

SPC se réserve la possibilité d'annuler une ou plusieurs séances de Formation en cas de nombre d'inscriptions insuffisantes, de difficultés d'approvisionnement de supports de cours ou de problème technique.

Les Stagiaires inscrits seront prévenus au moins une semaine avant le début du stage et de nouvelles dates leur seront proposées. Les éventuels frais de déplacement et d'hébergement ne seront pas remboursés.

SPC s'engage à tout mettre en œuvre dans le cadre d'une obligation de moyens, pour permettre l'accès à sa plateforme DIGIFORMA, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, pendant la durée des droits d'utilisation du ou des module(s), sauf panne éventuelle ou contraintes techniques liées aux spécificités du réseau Internet ou du réseau du Client.

Le Client s'engage à informer SPC dans un délai de 24 heures à compter de la découverte d'un dysfonctionnement technique.

Toutefois, le Client reconnaît que nul ne peut garantir le bon fonctionnement du réseau Internet.

Dans l'hypothèse d'une interruption de service par SPC liée à une intervention de maintenance corrective, SPC mettra tout en œuvre pour remédier au dysfonctionnement dans un délai de 48 heures ouvrées. Passé ce délai, SPC prolongera l'accès du/ou des module(s) au profit des Clients pour une période correspondant à celle de l'indisponibilité.

SPC ne garantit pas le fonctionnement ininterrompu et sans erreur du ou des module(s).

Toute réclamation portant sur une non-conformité ou une anomalie du ou des module(s) livré(s) doit être formulée par écrit dans les 8 (huit) jours suivant la livraison des clés d'accès au(x) module(s).

Il appartiendra au Client de fournir toute justification quant à la réalité des anomalies ou non-conformité constatée.

Seule la SASU SPC peut intervenir sur le(s) module(s). Le Client s'abstiendra d'intervenir lui-même ou de faire intervenir un tiers à cette fin.

Toutefois, la garantie n'est pas applicable si l'anomalie trouve son origine dans les cas suivants, sans que cette liste soit exhaustive :

- Les prérequis techniques ont été modifiés sans l'accord préalable de SPC.
- Les anomalies constatées relèvent de programmes non fournis par SPC.
- Les anomalies sont liées à de mauvaises manipulations.

ARTICLE 9 – Propriété intellectuelle

Les documents remis par SPC et utilisés par le Client lors de la Formation sont protégés par les obligations légales relatives aux droits d'auteur issues de l'article L122-4 du Code de la Propriété intellectuelle :

« Toute présentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayant cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque. ».

L'article L122-5 2° du Code de la propriété intellectuelle prévoit que les copies ou reproduction peuvent être réalisées dans le cadre d'un usage strictement privé.

« Lorsque l'œuvre a été divulguée, l'auteur ne peut interdire : [...]

2° Les copies ou reproductions réalisées à partir d'une source licite et strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective [...]



STEPHANE PALMIER CONSULTING

3° Sous réserve que soient indiqués clairement le nom de l'auteur et la source :

1. Les analyses et courtes citations justifiées par le caractère critique, polémique, pédagogique, scientifique ou d'information de l'œuvre à laquelle elles sont incorporées ; [...] »

Par ailleurs, sur le fondement de l'article L335-2 du Code de la propriété intellectuelle, toute représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, au mépris des lois et règlements relatifs à la propriété des auteurs, est une contrefaçon.

Le délit de contrefaçon est puni de trois ans d'emprisonnement et de 300 000 euros d'amende. Les peines peuvent être portées jusqu'à sept ans d'emprisonnement et à 750 000 euros d'amende.

ARTICLE 10 – Respect des données personnelles

Les données personnelles recueillies lors de la Commande du Client font l'objet d'un traitement informatique réalisé par SPC. Toutes informations relatives au traitement des données sont explicitées sur la page dédiée [Gestion des données personnelles](#).

ARTICLE 11 – Résolution du Contrat

En cas de non-respect par l'une ou l'autre des parties de ses obligations, la résolution du Contrat aura lieu de plein droit 15 jours après l'envoi d'une mise en demeure de s'exécuter, restée en tout ou partie sans effet.

La mise en demeure pourra être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

Sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre du fait des manquements de l'autre partie.

La résiliation du Contrat aux torts du Client entraîne notamment l'exigibilité immédiate de l'ensemble des redevances et factures impayées.

Les sommes payées d'avance par le Client, dues au titre des Prestations pour la période contractuelle restant à courir, restent acquises au Prestataire.

La mise en demeure devra mentionner l'intention d'appliquer la présente clause.

ARTICLE 12 – Imprévision

En cas de changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du contrat, conformément aux dispositions de l'article [1195 du Code civil](#), la Partie qui n'a pas accepté d'assumer un risque d'exécution excessivement onéreuse peut demander une renégociation du contrat à son cocontractant. Cependant, si l'empêchement était définitif ou perdurait au-delà 60 jours à compter de la constatation de l'empêchement par lettre recommandée, les présentes seraient purement et simplement résolues selon les modalités définies à l'article Résolution pour manquement d'une partie à ses obligations.

ARTICLE 13 – Force majeure

Les Parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

La Partie constatant l'événement devra sans délai informer l'autre Partie de son impossibilité à exécuter sa prestation et s'en justifier auprès de celle-ci. La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.



STEPHANE PALMIER CONSULTING

L'exécution de l'obligation est suspendue pendant toute la durée de la force majeure si elle est temporaire et ne dépasse pas une durée de 60 jours. Par conséquent, dès la disparition de la cause de la suspension de leurs obligations réciproques, les Parties feront tous leurs efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de leurs obligations contractuelles.

À cet effet, la Partie empêchée avertira l'autre de la reprise de son obligation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

Si l'empêchement est définitif ou dépasse une durée de 60 jours, les présentes seront purement et simplement résolues selon les modalités suivantes :

La résolution de plein droit pour force majeure ne pourra avoir lieu que 15 (QUINZE) jours après l'envoi d'une mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou acte extrajudiciaire.

ARTICLE 14 – Convention de formation

En tant qu'établissement de formation, SPC respecte les règles définies au titre VI du Code du travail et justifie d'une déclaration d'activité, émise le 04/01/2023 sous le numéro d'agrément n°84150329715. Cette déclaration d'activité ne constitue pas un agrément national, mais autorise SPC à dispenser une formation professionnelle continue conformément au Titre VI du Code du travail.

SPC est à ce titre déclaré organisme de Formation continue et habilité à établir des conventions de Formation.

Pour faciliter les démarches administratives, SPC fournit des Devis, Convention et Facture.

A la demande du Client, le Prestataire peut également adresser une convention de formation.

ARTICLE 15 – Certification

Les modalités et délais de certification sont donnés à titre indicatif.

Les modalités d'inscription à une certification seront envoyées par mail au Client ou stagiaire et celui-ci est tenu seul responsable de son inscription. SPC ne pourra être tenue responsable des modifications d'échéances ou de versions imposées par les éditeurs dont dépendent les certifications.

ARTICLE 16 – Non-sollicitation

Le Client et/ou le Stagiaire s'engage à ne pas solliciter et/ou recruter le formateur réalisant la prestation ou toute autre personne de SPC 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 SPC ainsi qu'aux formateurs vacataires, auto-entrepreneurs, indépendants, contractuels.

ARTICLE 17 – Droit applicable – Langue du contrat

Les présentes Conditions Générales et les opérations qui en découlent sont régies par le droit français. Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

ARTICLE 18 – Litiges

En cas de litige survenu au cours de la réalisation de la Formation, le Client peut adresser toute réclamation par écrit sur le site internet dans la rubrique « Contact/Réclamation » du site officiel : <https://www.stephane-palmier-consulting.com/reclamation>

SPC s'engage à prendre en compte la demande dans un délai de 7 jours ouvrés.



STEPHANE PALMIER CONSULTING

Tous les litiges auxquels les opérations conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résolution ; leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre SPC et le Client, seront soumis aux tribunaux français compétents dans les conditions de droit commun.

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (C. consom. art. L 612-1) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

ARTICLE 19 – Médiation

Le Client dispose du droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable de tout litige portant sur l'exécution des présentes qui l'opposerait à SPC, dans les conditions prévues aux articles L611-1 et suivants et R612-1 et suivants du Code de la consommation. Ainsi, afin de faciliter au mieux les échanges dans cette démarche, conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, le consommateur, sous réserve de l'article L.612.2 du code de la consommation, a la faculté d'introduire **une demande de résolution amiable par voie de médiation**, dans un délai inférieur à un an à compter de votre réclamation écrite auprès de SPC Consulting. En effet, la SASU Stéphane Palmier Consulting a désigné, par adhésion enregistrée sous le numéro C3A20, la SAS Médiation Solution comme entité de **médiation de la consommation**.

Pour saisir le médiateur, le consommateur doit formuler sa demande :

- Soit par écrit à :

Sas Médiation Solution
222, chemin de la Bergerie
01800 Saint Jean de Niost
Tel. 04 82 53 93 06

- Soit par mail à : contact@sasmediationsolution-conso.fr

- Soit en remplissant le formulaire en ligne intitulé « Saisir le médiateur »
sur le site : <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>

Quel que soit le moyen de saisine utilisé, la demande doit impérativement contenir :

- Les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du demandeur,
- Le nom et l'adresse et le numéro d'enregistrement chez Sas Médiation Solution, du professionnel concerné,
- Un exposé succinct des faits. Le consommateur précisera au médiateur ce qu'il attend de cette médiation et pourquoi,
- Copie de la réclamation préalable,
- tous documents permettant l'instruction de la demande (bon de commande, facture, justificatif de paiement, etc.)



STEPHANE PALMIER CONSULTING

ARTICLE 20 – Acceptation des présentes Conditions Générales de Vente

Les présentes Conditions Générales de Vente sont expressément agréées et acceptées par le Client, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire.

ARTICLE 21 – Règlement intérieur SPC

Il est accessible grâce au lien suivant : [Règlement intérieur](#)

Le présent règlement intérieur entre en vigueur à compter de la date de sa signature par le bénéficiaire de l'action de formation.

Il est mis à la disposition des stagiaires avant leur inscription définitive, notamment par l'intermédiaire du site Internet de SPC.

Un exemplaire du présent règlement est disponible à l'accueil de SPC.

Dans le cas où le stagiaire aurait conclu un contrat de formation professionnelle, le présent règlement intérieur lui sera remis avant son inscription définitive par le biais d'une annexe aux Conditions Générales de Ventes.