

# Conditions générales de vente

*Mises à jour en janvier 2023*

RESECUM 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.resecum.com](http://www.resecum.com).

RESECUM développe, propose et dispense des formations en présentiel intra entreprise, des formations ouvertes et à distance (FOAD) ainsi que des formations hybrides associant à la fois présentiel et e-learning. Elles s'adressent à des apprenants individuels ou collectifs. RESECUM réalise également des diagnostics et des études sur l'organisation du travail au sein d'une structure. Les conditions générales s'appliquent également aux autres Produits et Services proposés par RESECUM non évoqués dans les présentes.

Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGV. Toute condition contraire et notamment toute condition générale ou particulière opposée par le Client ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de RESECUM, prévaloir sur les présentes CGV, et ce, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance. Le fait que RESECUM ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des obligations des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Le Client se porte fort du respect des présentes CGV par l'ensemble de ses salariés et reconnaît que, préalablement à toute commande, il a bénéficié des informations et conseils suffisants de la part de RESECUM, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'offre de services à ses besoins.

## Modalités de passation des Commandes

La proposition et les prix indiqués par RESECUM sont valables six mois à compter de l'envoi du bon de commande.

L'offre de services est réputée acceptée dès la réception par RESECUM d'un bon de commande signé par tout représentant dûment habilité du Client.

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

Nos délais d'intervention sont généralement dans les 3 mois qui suivent la signature du bon de commande, selon les disponibilités des parties prenantes.

## Documents contractuels

S'agissant des formations, elles font l'objet d'une convention valant contrat, établie selon les articles L 6353-1 et L 6353-2 du Code du travail et adressée en deux exemplaires dont un est à retourner par le Client revêtu du cachet de l'entreprise.

Une attestation de participation est adressée au Client après la formation.

## Formations en présentiel

### Descriptif

Les formations intra entreprise sont développées sur mesure et exécutées dans les locaux du Client qui met à la disposition des formateurs une salle équipée répondant à la réglementation en vigueur.

# Conditions générales de vente

## FOAD

### Descriptif

Le e-learning consiste à dispenser de manière individualisée des formations à distance par l'utilisation d'un ou plusieurs modules de formation dans un espace électronique sécurisé.

Dans ce cadre, RESECUM consent au Client :

- L'ouverture d'un accès au service de la plateforme LMS de RESECUM, au profit de l'utilisateur final (dénommé ci-après Utilisateur), défini comme toute personne physique titulaire d'un compte d'ouverture de session utilisateur lui permettant d'accéder au(x) dit(s) module(s)
- Un nombre d'utilisateurs défini au contrat,
- Le droit d'accès aux modules pendant une période d'un an à compter du premier jour de la formation.

### Caractéristiques du ou des module(s) de formation en ligne

Chaque module de formation est disponible en français et fait l'objet d'une fiche détaillée. La durée de formation est donnée à titre indicatif.

RESECUM se réserve la faculté de modifier le(s) module(s) de formation proposée sur sa plateforme LMS, tant dans leur organisation générale, que dans leur nature et leur contenu sans que cette modification ouvre droit à indemnité au profit du Client.

RESECUM pourra fournir, à la demande du Client, tout justificatif informatique retraçant l'inscription et le suivi de la formation à distance effectuée.

### Prérequis techniques

Le Client s'engage à fournir un accès internet aux utilisateurs suffisant pour qu'il puisse accéder à tous les contenus, notamment les modules e-learning et les vidéos.

### Accès au(x) module(s)

Le Client communique à RESECUM la liste des Utilisateurs, ainsi que leurs courriels. RESECUM transmet à l'adresse électronique de l'Utilisateur un identifiant ("login") et un mot de passe lui offrant un droit d'accès à la formation e-learning prévue au contrat. Le Client communique à RESECUM l'éventuel besoin d'adapter nos formations, supports ou accompagnements pour des personnes en situation de handicap, les coûts inhérents seront à la charge du Client.

Il est rappelé que le Client est seul responsable de la collecte et de la diffusion des données personnelles. Les obligations de RESECUM, en qualité de sous-traitant, sont énumérées ci-après.

### Droit d'usage personnel

L'identifiant et le mot de passe, livrés par voie électronique à l'Utilisateur, sont des informations sensibles, strictement personnelles et confidentielles, placées sous la responsabilité exclusive du Client. À ce titre, ils ne peuvent être cédés, revendus, ni partagés. Le Client se porte garant auprès de RESECUM 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 RESECUM 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, RESECUM se réserve le droit de suspendre le service, sans indemnité, préavis, ni information préalable.

### Les données recueillis lors de nos prestations

RESECUM accorde une grande importance à son éthique d'intervention telle qu'exposée dans le document « Déontologie et éthique d'intervention » en annexe de ses propositions de diagnostic. Ce document doit être porté à connaissance aux Utilisateurs des services de RESECUM. Il n'a pas de valeur contractuelle.

# Conditions générales de vente

## Descriptif

Nos actions de formation et de diagnostic nous conduisent à recueillir la manière dont les salariés ou membres d'une organisation perçoivent leur travail et son organisation.

Le diagnostic comme les formations, peuvent combiner plusieurs méthodes d'observation comprenant des entretiens, une enquête par questionnaire, des observations en situation. Les salariés sont libres de refuser de participer aux entretiens et enquêtes.

Pour les enquêtes, le client peut être amené à communiquer à RESECUM la liste des Utilisateurs, ainsi que leurs courriels. RESECUM envoie aux Utilisateurs un lien d'accès pour répondre au questionnaire. Aucun identifiant ou mot de passe n'est nécessaire pour accéder au questionnaire. Il est rappelé que le Client est seul responsable de la collecte et de la diffusion des données personnelles. Les obligations de RESECUM, en qualité de sous-traitant, sont énumérées ci-après.

Le diagnostic est constitué d'autre part d'une ou plusieurs réunions de restitution des résultats et d'échanges avec les salariés et/ou à minima avec leurs représentants. A minima, le support oral de restitution est communiqué aux salariés ou à leurs représentants. À défaut, RESECUM tiendra le rapport à disposition des Utilisateurs ou des représentants du personnel du Client.

Au-delà du support oral, dans le cas où le diagnostic fait l'objet d'un rapport plus détaillé, ce dernier est remis à la direction du client qui a la responsabilité de sa diffusion et de son usage. L'entreprise ne peut modifier le rapport ou en détourner le propos.

## Données collectées

Toutes les données collectées lors du questionnaire ou lors des réunions sont et demeurent la propriété de RESECUM.

RESECUM garantit la confidentialité des données collectées. Elles ne seront jamais communiquées au Client. Aucune sanction contre un Utilisateur ne pourra être fondée en tout ou partie sur ces données collectées. Les données seront anonymisées pour la production du rapport ou de tout autre document. Aucune donnée personnelle ne sera conservée à l'issue de la rédaction du rapport.

En cas de force majeure, dans une situation de danger grave et imminent sur des questions de santé et de sécurité des salariés, RESECUM peut être amené à rompre cette confidentialité pour porter à connaissance de l'entreprise une situation préoccupante et accompagner cette dernière dans un traitement éthique de la situation.

## Dispositions applicables à l'ensemble de l'offre de services RESECUM

### Périmètre des Utilisateurs

Sauf conditions particulières expressément acceptées par RESECUM, les droits d'utilisation aux modules de formation et aux questionnaires par les utilisateurs sont concédés au seul Client signataire du Contrat.

### Dispositions financières

Toute prestation fera préalablement l'objet d'une proposition commerciale et financière par RESECUM. Sauf disposition contraire dans la proposition RESECUM, un acompte minimum de 30 % du coût total de la prestation sera versé par le Client à la signature.

## Conditions générales de vente

Les frais de déplacement sont facturés en sus en totalité avec le solde de la prestation en fin d'année. Ils comprennent les frais kilométriques, les billets d'avion ou de train ainsi que le remboursement de l'hôtel quand il y a lieu. Ces frais sont précisés dans le contrat.

### Annulation des formations en présentiel et des réunions

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

En cas d'annulation tardive par le Client d'une session de formation ou de journées planifiée en commun, à moins de 8 jours francs avant le début de la session ou de la réunion, RESECUM retiendra sur le coût total, les sommes qu'elle aura réellement dépensées ou engagées pour la réalisation de l'action et notamment les temps de conception et de préparation prévu dans le contrat.

Un stagiaire ou utilisateur absent lors d'une journée n'engendre pas de réduction du coût de la prestation prévue dans la convention. Les remplacements des stagiaires sont admis sous réserve de remplir les conditions d'acceptation à la formation.

RESECUM se réserve le droit d'annuler toute formation en cas de force majeure (y compris en cas de manque de participants, maladie de l'animateur, conditions météorologiques, incendie...) sans dédommagement ni pénalités au client.

### Facturation - Règlement

Tous les prix sont exprimés en euros et hors taxes. Ils seront majorés de la TVA au taux en vigueur.

Les frais de déplacement du (ou des) consultant(s) ou du (ou des) formateur(s) sont facturés en sus.

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

- 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.

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

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.

### Règlement par un OPCO

En cas de règlement par l'OPCO dont dépend le Client, il appartient au Client d'effectuer la demande de prise en charge avant le début de la formation auprès de l'OPCO. L'accord de financement doit être communiqué au moment de l'inscription et sur l'exemplaire de la convention que le Client retourne signée à RESECUM. En cas de prise en charge partielle par l'OPCO, la différence sera directement facturée par RESECUM au Client. Si l'accord de prise en charge de l'OPCO ne parvient pas à RESECUM au premier jour de la formation, RESECUM se réserve la possibilité de facturer la totalité des frais de formation au Client.

# Conditions générales de vente

## Garanties de RESECUM

RESECUM s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'accès aux plateformes, pendant la durée des droits d'utilisation du ou des module(s) et des questionnaires, sauf maintenance annoncée, défaillance de l'hébergeur de la plateforme, panne éventuelle ou contraintes techniques liées aux spécificités du réseau internet. Le Client s'engage à informer RESECUM dans un délai de 24 heures à compter de la découverte d'un dysfonctionnement technique.

RESECUM mettra tout en œuvre pour que les plateformes fonctionnent de manière fiable et continue. Toutefois le Client reconnaît que nul ne peut garantir le bon fonctionnement du réseau internet.

Dans l'hypothèse d'une interruption de service par RESECUM liée à une intervention de maintenance corrective, RESECUM mettra tout en œuvre pour remédier au dysfonctionnement dans un délai de 24 heures ouvrées. RESECUM prolongera l'accès aux modules et aux questionnaires au profit des Utilisateurs pour une période correspondant à celle de l'indisponibilité.

En cas de maintenance évolutive des plateformes, RESECUM pourra également interrompre temporairement l'accès. RESECUM s'efforcera alors de limiter le temps d'interruption du service et d'en avertir préalablement le Client.

Ce dernier s'engage à ne pas réclamer d'indemnités ni de dommages et intérêts à RESECUM.

## Limitations de responsabilité de RESECUM

La responsabilité de RESECUM ne peut en aucun cas être engagée pour toute défaillance technique du matériel, tout mauvais usage de module(s) e-learning de formation par les Utilisateurs ou toute cause étrangère à RESECUM.

Quel que soit le type de prestations, la responsabilité de RESECUM est expressément limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le Client.

La responsabilité de RESECUM est plafonnée au montant du prix payé par le Client au titre de la prestation concernée.

En aucun cas, la responsabilité de RESECUM ne saurait être engagée au titre des dommages indirects tels que perte de données, de fichier(s), perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner, atteinte à l'image et à la réputation.

## Force majeure

RESECUM 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 RESECUM,
- 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,
- Les épidémies ou pandémies, locales ou nationales, entraînant des mesures de restriction d'activité et/ou de déplacement,
- Ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de RESECUM.

## Assistance téléphonique

RESECUM met à la disposition de l'interlocuteur contractuellement désigné par le Client, une assistance téléphonique joignable de 9 heures à 18 heures les jours ouvrés.

L'assistance téléphonique est destinée à identifier tout dysfonctionnement et, en fonction de la difficulté rencontrée, soit à apporter une réponse immédiate, soit à préciser le délai dans lequel la réponse sera donnée.

Aucune maintenance sur site n'est prévue.

# Conditions générales de vente

## Cookies

Le Client informera chaque Utilisateur qu'un cookie, qui s'entend d'un bloc de données permettant à RESECUM d'identifier l'Utilisateur et servant à enregistrer des informations indispensables à sa navigation sur la plateforme LMS de RESECUM, peut s'installer automatiquement sur son logiciel de navigation. Le paramétrage du logiciel de navigation permet d'informer de la présence du cookie et éventuellement de le refuser. Le cookie installé ne contient que l'identifiant de l'Utilisateur et ne permet pas aux sites tiers d'identifier celui-ci. Le Client informera néanmoins l'Utilisateur qu'il est préférable de cocher l'option déconnexion à chaque fermeture de la session utilisateur.

## Confidentialité

Les parties s'engagent à garder confidentiels les informations et documents concernant l'autre partie de quelle que nature qu'ils soient économiques, sociaux, 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 RESECUM au Client et l'ensemble des données recueillies par RESECUM lors des diagnostics.

RESECUM s'engage à ne pas communiquer à des tiers les informations transmises par le Client, y compris les informations concernant les Utilisateurs.

## Confidentialité des temps d'échanges collectifs

RESECUM s'engage dans le cadre de toutes sessions de formation collective, d'entretiens collectifs de diagnostic, d'ateliers de co-développement quelle que soit leur nature (intra entreprise ou inter entreprise) à affirmer et à rappeler aux participants le principe fondateur de la confidentialité des échanges. Toutefois, RESECUM ne saurait être tenue pour responsable en cas de non-respect de ce principe de confidentialité des échanges par un participant.

## Propriété intellectuelle

RESECUM est seule titulaire des droits de propriété intellectuelle de l'ensemble des formations, des diagnostics et des outils qu'elle propose à ses Clients. À cet effet, l'ensemble des contenus, supports pédagogiques, documents, jeux, produits, visuels, données, quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale...) utilisés par RESECUM pour assurer ses prestations, demeurent la propriété exclusive de RESECUM.

RESECUM demeure également seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur les documents, supports pédagogiques, produits, jeux et rapports remis au Client et/ou aux Utilisateurs.

Toute reproduction, représentation, modification, publication, transmission, dénaturation, totale ou partielle des contenus de formations, en ce compris, les module(s) E-Learning, ainsi que des bases de données figurant le cas échéant sur la plateforme LMS de RESECUM, des contenus des diagnostics, en ce compris les questionnaires, ainsi que de tout élément remis ou cédé au Client ou aux Utilisateurs sont strictement interdites, et ce, quels que soient le procédé et le support utilisés.

En particulier, le Client s'interdit d'utiliser le contenu des formations, le contenu des diagnostics et le contenu des éléments remis pour former d'autres personnes que son propre personnel sur le périmètre défini par le contrat 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.

En contrepartie du paiement du prix correspondant,

## Conditions générales de vente

- 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 des accès;
- Les éléments remis ou cédés font l'objet d'un droit d'utilisation personnel, non cessible, illimité dans le temps.

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

### Protection des données à caractère personnel

RESECUM accorde une grande importance au droit des données personnelles et respecte toute la législation en la matière. Dans le cadre de de l'exécution de ses prestations, RESECUM agit en qualité de sous-traitant pour le compte du Client, responsable des traitements.

RESECUM est ainsi autorisé à traiter pour le compte du Client, les données personnelles des Utilisateurs nécessaires pour réaliser les prestations décrites dans le présent contrat. RESECUM n'agira que dans cette fin.

En tant que responsable du traitement du fichier de son personnel, le Client s'engage à informer chaque Utilisateur que :

- Des données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées par RESECUM aux fins de réalisation et de suivi des services, notamment pour la connexion et le suivi du parcours de formation ou de diagnostic,
- Conformément à la loi en vigueur, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition et un droit à la portabilité et à la limitation des traitements des données à caractère personnel le concernant. Ces demandes doivent être adressées au Client, lequel les communiquera à RESECUM. S'agissant des modules de formation, une demande en ligne précisant l'identité et l'adresse électronique du requérant peut être directement adressée à RESECUM.

Le Client est responsable de la conservation et de la confidentialité de toutes les données qui concernent l'Utilisateur et auxquelles il aura eu accès. RESECUM conservera, pour sa part, les données le temps nécessaire à l'exécution des services. À l'issue, les données sont soit supprimées définitivement, soit anonymisées d'une manière irréversible à des fins statistiques, scientifiques ou de développements d'outils pédagogiques.

RESECUM met en place les mesures techniques et organisationnelles garantissant un niveau de sécurité adéquat. RESECUM sous-traite l'hébergement des données à des entreprises présentant des garanties suffisantes.

### Communication

Le Client accepte d'être cité par RESECUM comme client de ses offres de services, aux frais de RESECUM. RESECUM 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, rapport annuel aux actionnaires, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

### Droit applicable - Attribution de compétence

Les présentes conditions générales sont régies par le droit français. En cas de litige survenant entre le Client et RESECUM à l'occasion de l'exécution du contrat, il sera recherché une solution à l'amiable et, à défaut, le règlement sera du ressort du **Tribunal de commerce de Nantes**.