

# CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE SERVICES

Version en vigueur à compter du 25 juin 2021

## **1. Objet**

Toute commande de prestations passées auprès de la société IFADEO implique l'acceptation et l'application pleine et entière des présentes conditions générales qui prévalent sur toutes autres conditions émanant du client et sur les autres documents non expressément acceptés par IFADEO. En cas de contradiction entre les stipulations des présentes conditions générales et celles des devis et/ou propositions commerciales d'IFADEO accepté(e)s par le client, les stipulations du devis et/ou de la proposition commerciale prévaudront, le reste des stipulations des conditions générales demeurant applicables.

IFADEO se réserve la faculté de modifier à tout moment les présentes conditions générales. Les conditions générales en vigueur sont communiquées par IFADEO sur simple demande du client.

## **2 – Devis / commande de prestations**

**2.1** Toute demande de prestations (hormis les prestations de formation qui font l'objet d'une convention spécifique de formation signée par les parties) fait l'objet d'un devis préalable établi par IFADEO. Pour les prestations complexes (telles que notamment les prestations d'accompagnement dans le cadre des démarches de certification Opérateur Economique Agréé – OEA ou les études préalables à la démarche de certification OEA), le devis est établi par IFADEO avec la participation et la collaboration étroite du client qui définit précisément ses besoins. Les devis établis par IFADEO sont valables pour la durée qui y est précisée.

Même en l'absence de devis préalable, les prestations demeurent soumises aux présentes conditions générales.

**2.2** La commande de prestations est ferme et irrévocable pour le client dès réception par IFADEO du devis retourné signé par le client. En signant le devis, le client reconnaît disposer de toutes les informations lui permettant d'apprécier les caractéristiques, l'étendue et l'adéquation des prestations commandées à ses besoins.

Une commande est définitivement acceptée par IFADEO après confirmation écrite de sa part, ou à défaut d'une telle confirmation, au commencement d'exécution des prestations commandées par le client.

**2.3** Le client ne peut en aucun cas annuler ou modifier tout ou partie de sa commande sans l'accord préalable, exprès et écrit d'IFADEO. La demande de modification ou d'annulation de la commande doit être adressée par écrit à IFADEO. L'absence de réponse d'IFADEO à une demande de modification ou d'annulation de sa commande par le client ne vaut pas accord d'IFADEO.

En cas d'annulation de la commande, les sommes déjà versées à IFADEO lui resteront acquises et le client sera tenu de verser à IFADEO une indemnité forfaitaire d'une somme correspondant à 100 % des sommes qui restaient à facturer par IFADEO au titre de l'exécution de la commande annulée.

En cas de demande de modification de la commande, si la ou les modification(s) sollicitée(s) par le client implique(nt) une modification du prix de la commande initiale, un nouveau devis pourra être établi par IFADEO. La modification de la commande initiale ne se fera qu'après acceptation du nouveau devis par le client.

## **3- Exécution des prestations commandées**

### **3.1 Dispositions communes à l'ensemble des prestations commandées**

**3.1.1** La nature des prestations commandées par le client, le périmètre d'intervention d'IFADEO (c'est-à-dire la désignation exhaustive de la société, de l'établissement, du dirigeant et/ou du salarié du client bénéficiant des prestations), le cas échéant la durée des prestations et/ou le calendrier prévisionnel d'exécution des prestations, le prix des prestations, la liste des livrables éventuellement remis au client sont décrits dans la commande.

**3.1.2** Les dates ou calendriers prévisionnels figurant dans la commande sont donnés à titre uniquement indicatif et n'engagent ni IFADEO ni le client. Les dates ou calendriers définitifs d'intervention et/ou d'exécution des prestations commandées sont fixés ultérieurement d'un commun accord entre les parties. IFADEO adressera au client par email une proposition de dates ou de calendriers déterminés en fonction de ses disponibilités. Le client disposera d'un délai de 48 heures pour émettre toute contestation ou observation sur cette proposition. A défaut d'observation ou de contestation de sa part dans le délai précité, les dates ou calendriers transmis par IFADEO deviendront fermes et définitifs pour les parties.

Toute modification des dates ou calendriers d'intervention et/ou d'exécution des prestations requiert l'accord préalable, exprès et écrit d'IFADEO et du client.

Chaque partie s'engage à informer l'autre partie des difficultés rencontrées dans le cadre de l'exécution des prestations qui seraient susceptibles de compromettre le respect des dates ou du calendrier d'intervention ou d'exécution des prestations. En tout état de cause, la responsabilité d'IFADEO est expressément exclue en cas de retard dans l'exécution des prestations commandées dû à une faute, un manquement ou une négligence du client, au fait d'un tiers (par exemple une décision administrative) et plus généralement à tout événement, quel qu'en soit la nature, qui ne lui est pas directement et personnellement imputable.

**3.1.3** IFADEO se réserve la possibilité de sous-traiter tout ou partie de l'exécution des prestations commandées au prestataire de son choix, ce que le client reconnaît et accepte expressément. L'identité du sous-traitant sera communiquée au client avant le début de l'exécution des prestations commandées.

## **3.2 Dispositions spécifiques à certaines prestations**

**3.2.1 Formation :** IFADEO est enregistré comme organisme de formation sous le n° 52 44 05224 44 auprès du préfet de la Région des Pays-de-la-Loire.

Toute prestation de formation rendue par IFADEO fait l'objet d'une convention de formation précisant l'intitulé de la formation, l'objet, les dates de la formation, le cas échéant le nombre de participants, le coût de la formation. Est également jointe à la convention une annexe pédagogique contenant l'ensemble des informations sollicitées par les organismes financeurs de la formation professionnelle, tels les Opérateurs de compétences (OPCO).

Toute modification de la formation (dates, objet, nombre de participants, le cas échéant identité des participants) suppose la signature par les parties d'un avenant écrit à la convention de formation précisant le coût éventuellement modifié de la formation.

Afin d'assurer le meilleur déroulement possible de la formation, le client s'engage à ce que les participants inscrits à la formation disposent des pré-requis et connaissances nécessaires, figurant le cas échéant dans l'annexe pédagogique.

Par dérogation à l'article 2.3 des présentes conditions générales, le client peut annuler la formation par notification écrite adressée à IFADEO. Le cas échéant, il sera tenu de verser à IFADEO une indemnité égale :

- à la totalité du coût de la formation si la demande d'annulation moins de 30 jours calendaires avant la date de début de la formation ;
- à 50% du coût de la formation si la demande d'annulation est notifiée par le client entre 45 et 30 jours calendaires.

Le coût de la formation comprend la dispense de la formation pour la durée prévue, les documents pédagogiques remis, les frais de déplacement et de repas du formateur ainsi que les frais éventuels de location de salle.

Les formations dispensées par IFADEO peuvent être prises en compte dans le plan de formation du client et être financées par un organisme financeur de la formation professionnelle, tel qu'un Opérateur de compétences (OPCO). Il appartient au client d'effectuer sa demande de prise en charge avant le début de la formation. IFADEO ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable en cas de refus de prise en charge du coût de la formation par un organisme financeur de la formation, tel que l'OPCO du client. Le cas échéant, le coût de la formation sera directement facturé au client qui s'engage à le régler. En cas de prise en charge partielle par l'organisme financeur de la formation, tel que l'OPCO, la partie du coût de la formation non prise en charge sera directement facturée au client.

**Bénéficiaires des actions de formation en situation de handicap.** Le client informe préalablement IFADEO de la présence en formation de personnes en situation de handicap, afin de permettre à IFADEO de proposer des modalités de formations correspondant aux diverses situations de handicap. Ces adaptations des modalités de formation peuvent entraîner des surcoûts que le donneur d'ordres s'engage à prendre en charge sur devis complémentaire. Le refus du devis par le donneur d'ordres pourra entraîner une impossibilité d'entrée en formation, voire l'annulation de la formation.

Coordonnées du référent IFADEO pour le handicap : [christian.lafon.chl@gmail.com](mailto:christian.lafon.chl@gmail.com)

**3.2.2 Accompagnement global à la certification OEA :** Le client s'engage dès le début d'exécution de la prestation à communiquer à IFADEO le nom et les coordonnées des personnes (dirigeants et/ou salariés) qu'il aura désigné(s) pour être les interlocuteurs privilégiés d'IFADEO dans le cadre de l'exécution de la prestation d'accompagnement.

IFADEO est tenue dans le cadre de cette prestation d'accompagnement à la certification OEA à une simple obligation de moyens. En aucun cas, sa responsabilité ne pourra être recherchée en cas de non-obtention par le client de la certification OEA, notamment en cas de rejet de la demande de certification ou de demande de travaux supplémentaires demandés par l'administration pour obtenir la certification.

**3.2.3 Coaching :** IFADEO réalise, notamment sous le nom commercial « Sens & Alliance », des prestations de coaching individuel de dirigeants et de salariés, des prestations de coaching d'équipes, des prestations d'accompagnement des organisations et des prestations de formation professionnelle.

La commande précise expressément l'identité et les fonctions des personnes accompagnées par IFADEO, l'objet de la prestation d'accompagnement et la méthode utilisée par IFADEO. Le client accorde à IFADEO la possibilité de contacter directement et individuellement les bénéficiaires de l'accompagnement, préalablement à la mise en œuvre de l'action.

Dans le cadre de l'exécution de ces prestations de coaching, IFADEO s'engage à mettre en œuvre les moyens adaptés en termes de compétences, de méthodologie et d'organisation et à appliquer les règles déontologiques professionnelles. IFADEO n'est toutefois tenu à aucune obligation de résultat. La réussite des prestations de coaching dépendant notamment du degré d'implication des personnes accompagnées, IFADEO ne garantit en aucun cas le client du résultat espéré par celui-ci. Aucune réclamation, action ou demande de remboursement ou d'indemnisation ne pourra être formulée par le client en cas de non atteinte du résultat espéré par lui.

**3.2.4 Recrutement :** IFADEO s'engage à réaliser la prestation de recrutement définie dans la commande, laquelle devra préciser : le descriptif succinct du poste à pourvoir ou du profil du candidat, la nécessité ou non de recourir à la publication d'annonces sur divers supports média et le budget consacré par le client à la publication des annonces, la durée de la mission de recrutement.

Le client s'engage :

- à rencontrer les candidats sélectionnés par IFADEO dans les meilleurs délais et à informer régulièrement IFADEO de l'avancée du processus de recrutement et de sa décision ou non d'embaucher le(s) candidat(s) présenté(s) par IFADEO ;
- à prendre à sa charge les frais de déplacement, d'hébergement et de location de salle éventuellement engagés par IFADEO et le candidat au recrutement.

Sauf stipulation contraire figurant dans la commande, IFADEO s'engage à reprendre la prestation de recrutement, sans facturation supplémentaire et dans les conditions prévues dans la commande, si à l'issue de la durée de la prestation IFADEO n'est pas parvenu à proposer de candidat au client. La reprise de la prestation de recrutement par IFADEO ne pourra intervenir qu'une seule fois et sous réserve que les factures émises par IFADEO au titre de la prestation avant la reprise soient intégralement réglées par le client.

IFADEO est tenue dans le cadre de ces prestations de recrutement à une simple obligation de moyens. L'embauche des candidats présentés par IFADEO relève de la responsabilité du client.

IFADEO ne peut en aucun cas garantir, en cas d'embauche du candidat présenté, l'aptitude dudit candidat à occuper le poste et la réussite de son intégration chez le client. En conséquence, la responsabilité d'IFADEO ne saurait être engagée par le client au titre des éventuelles pertes, dépenses, dommages, frais ou indemnités qui pourraient résulter de l'embauche des candidats présentés par IFADEO.

#### **4 – Obligations du client**

**4.1** Le client reconnaît avoir vérifié l'adéquation des prestations qu'il a commandées à ses besoins et à l'usage auquel elles sont destinées. En signant le devis ou la convention de formation, il reconnaît avoir reçu d'IFADEO toutes les informations et les conseils nécessaires pour commander les prestations en connaissance de cause. Par conséquent, aucune réclamation ne pourra être formulée par le client à l'encontre d'IFADEO à ce titre et les choix effectués par le client lors de la commande ou de l'exécution des prestations sont de sa seule responsabilité.

**4.2** Afin de permettre la bonne réalisation des prestations commandées, le client s'engage (i) à fournir, dans les meilleurs délais, l'ensemble des informations, contenus, supports et documents demandés par IFADEO ainsi que, plus généralement, tous ceux qui seraient nécessaires à la bonne réalisation des prestations par IFADEO, y compris les informations qui n'auraient pas été expressément demandées par IFADEO, (ii) de vérifier l'exactitude de ces informations et leur conformité à la loi et aux règlements applicables et (iii) d'informer sans délai IFADEO en cas de modification de ces informations au cours de l'exécution des prestations commandées. Le client est informé et reconnaît que le présent engagement constitue une obligation essentielle et déterminante de la bonne réalisation des prestations commandées. La responsabilité de IFADEO est exclue en cas de manquement du client à la présente obligation.

**4.3** Outre les obligations générales figurant au présent article 4, le client s'engage à respecter les obligations spécifiques mises à sa charge aux termes de l'article 3.

#### **5 – Conditions financières**

**5.1 Prix des prestations commandées :** Le prix des prestations figure dans la commande. Toutes prestations supplémentaires demandées par le client, non comprises dans la commande, fera l'objet d'un devis préalable d'IFADEO et/ou d'une facturation complémentaire.

**5.2 Frais de mission :** Les frais de mission engagés par IFADEO dans le cadre de l'exécution des prestations commandées (comprenant notamment les frais de déplacement, de restauration et d'hébergement, les frais d'annonces, etc...) seront refacturés au client sur présentation des justificatifs. Les frais de mission seront en tout état de cause engagés par IFADEO avec l'accord préalable du client. Son accord sera réputé acquis à défaut d'opposition de sa part transmise à IFADEO dans le délai de 48 heures suivant la demande faite par IFADEO.

En cas de modification des dates d'intervention demandées par le client, les frais de mission engagés par IFADEO, non annulables (notamment les frais de transport et d'hébergement sur réservation) seront refacturés au client sur présentation des justificatifs.

**5.3 Facturation :** Sauf disposition contraire figurant dans la commande, IFADEO facture les prestations au fur et à mesure de leur exécution et les frais de mission au plus tard à la fin de chaque mois.

Le client doit préciser à IFADEO par tout moyen écrit approprié, avant le début d'exécution des prestations commandées, le nom de la personne au sein de l'entité du client à laquelle doivent être adressées les factures ainsi que le mode de transmission des factures et la liste des pièces justificatives.

Aucune contestation de factures par le client ne pourra être admise au-delà d'un délai de 8 (huit) jours suivant leur date d'émission.

**5.4 Paiement :** Toute facture émise par IFADEO est payable en euros, à son siège social, par virement bancaire, à 8 (huit) jours date de facture. Aucun escompte pour règlement anticipé n'est accordé. Aucun paiement par compensation ne pourra intervenir sans l'accord préalable et écrit d'IFADEO.

Tout retard de paiement entraînera de plein droit, sans qu'un rappel ne soit nécessaire, l'application de pénalités de retard au taux de refinancement de la Banque centrale européenne augmenté de 10 points de pourcentage,

ainsi qu'une indemnité pour frais de recouvrement de 40 euros, sans préjudice des intérêts de retard et des autres frais de recouvrement supportés par IFADEO qui seront facturés au client sur présentation des justificatifs.

En cas de défaut de paiement d'une seule facture à son échéance, IFADEO se réserve le droit, sans mise en demeure préalable, et sans préjudice des dommages et intérêts qui pourraient être réclamés (i) de constater la résolution immédiate de la commande en cours concernée par l'incident de paiement et, le cas échéant, de toutes les autres commandes du client, (ii) d'exiger le paiement immédiat de toutes les sommes lui restant dues et/ou (iii) de suspendre l'exécution de toutes commandes en cours.

## **6 – Droits de propriété / propriété intellectuelle**

**6.1** IFADEO est titulaire exclusif de l'ensemble des droits (notamment des droits de propriété intellectuelle) portant sur ses méthodes, procédés, savoir-faire, méthodologies utilisés dans le cadre de l'exécution de ses prestations (ci-après désignés « Méthodes »), ainsi que sur tous les contenus, outils, supports et matériels pédagogiques qui y sont associés (ci-après désignés « Outils »). Les présentes conditions et les commandes de prestations ne peuvent en aucun cas être interprétées comme conférant au client un quelconque droit sur les Méthodes et Outils d'IFADEO utilisés à l'occasion de l'exécution des prestations.

**6.2** Plus généralement, le client s'engage à respecter l'ensemble des droits de propriété intellectuelle d'IFADEO (incluant les noms, marques, noms de domaine, créations, droits d'auteur, Méthodes et Outils etc...), à ne pas les utiliser de quelque manière que ce soit (notamment les reproduire, copier, représenter, diffuser, traduire, modifier, extraire etc...) sans l'accord préalable d'IFADEO.

Le client reconnaît qu'il ne dispose d'aucun droit sur ceux-ci et s'interdit de solliciter ou d'obtenir une protection légale (notamment, mais non limitativement, dépôt de marque, brevet, dessin de modèle, ou revendication de droits d'auteur) dans quelque pays que ce soit, dans quelques classes de produits et de services que ce soient, pour quelque élément que ce soit, identique, similaire, dérivé des droits de propriété intellectuelle d'IFADEO ou susceptibles d'être confondus avec les droits de propriété intellectuelle d'IFADEO.

## **7 – Confidentialité**

IFADEO et le client s'engagent réciproquement à conserver confidentiels l'ensemble des informations, données et documents, notamment commerciaux, techniques, intellectuels, comptables et financiers, concernant l'autre Partie et/ou relatives aux prestations, dont ils pourraient avoir connaissance à l'occasion de l'exécution des prestations commandées, à l'exception des informations qui sont déjà dans le domaine public ou qui ont été communiquées par un tiers autrement qu'en conséquence de la violation d'un quelconque engagement de confidentialité.

Le client reconnaît expressément que constituent des informations confidentielles appartenant exclusivement à IFADEO les Méthodes et Outils utilisés et/ou communiqués par IFADEO dans le cadre de l'exécution des prestations. Le client s'engage, en conséquence, à conserver confidentiels les Méthodes et Outils d'IFADEO et s'interdit de les utiliser à d'autres fins que pour l'exécution des prestations et de les divulguer à des tiers y compris aux éventuelles sociétés et entités du groupe auquel il appartient. S'agissant plus particulièrement des supports remis par IFADEO au cours des prestations de formation, le client s'interdit de les diffuser à d'autres personnes qu'à ses salariés et/ou dirigeants inscrits à la formation concernée, qu'il s'agisse de tiers ou d'autres de ses dirigeants ou salariés de la société du client.

## **8 – Références**

En acceptant les présentes conditions générales, le client autorise expressément IFADEO à le citer comme référence commerciale sur ses supports publicitaires et de communication et à apposer son nom, sa marque et son logo sur les brochures, la documentation commerciale et les sites Internet édités par IFADEO.

## **9 – Loi Informatique et libertés**

Conformément à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 complétée et modifiée, notamment par la Loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, IFADEO respecte la confidentialité, l'intégrité et la sécurité des données personnelles que ses clients pourraient être amenés à lui communiquer dans le cadre de l'exécution des prestations. Ces données personnelles sont utilisées par IFADEO aux fins d'exécution des prestations commandées et à des fins de transmission d'informations de nature commerciale et de prise de contact (par téléphone, par voie postale ou par email).

IFADEO conserve les données collectées auprès du client pour la durée strictement nécessaire aux finalités décrites ci-dessus. Le titulaire des données personnelles collectées par IFADEO dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression de ses données, en écrivant à IFADEO par email à [christian.lafon.chl@gmail.com](mailto:christian.lafon.chl@gmail.com) ou par voie postale : IFADEO, 2 place René Bouhier, 44100 Nantes.

## **10 - Responsabilités**

IFADEO s'engage dans le cadre d'une simple obligation de moyens à apporter tout le soin et la diligence nécessaire à l'exécution des prestations commandées.

Outre les autres cas expressément visés dans les présentes conditions générales, la responsabilité d'IFADEO est également exclue en cas de force majeure (cf article 11), en cas de faute, violation ou manquement total ou partiel du client à ses obligations visées dans les présentes conditions générales ainsi qu'en cas de non-respect du client à ses obligations légales et réglementaires.

En tout état de cause, dans l'hypothèse où la responsabilité d'IFADEO serait expressément engagée en raison d'une faute ou d'un manquement de sa part, prouvé(e) par le client, le montant de l'indemnisation dû au titre des préjudices invoqués, qu'ils soient directs et/ou indirects, matériels et/ou immatériels, en ce compris les éventuels coûts de procédure (dépens, frais d'huissier, frais d'avocat notamment), qu'ils soient supportés ou subis par le client ou un tiers, sera expressément limité au prix effectivement payé par le client au titre des prestations concernées.

## **11 – Force majeure**

IFADEO ne pourra être tenue responsable en cas de manquement à ses obligations résultant d'un évènement constitutif de force majeure, telle que définie par la loi et la jurisprudence. Constituent notamment un évènement de force majeure les évènements imprévisibles tels que les incendies, inondations, tempêtes, tremblements de terre et autres catastrophes naturelles, guerres, émeutes, grèves, décisions administratives, faits du prince, interruptions ou retards des moyens de transport, impossibilités d'approvisionnement, ainsi que les interruptions ou ralentissements des réseaux ou d'Internet non imputables à IFADEO.

En cas d'impossibilité de respecter tout ou partie de ses obligations du fait d'un évènement de force majeure, IFADEO en informera le client dans les meilleurs délais. Si à la suite d'un cas de force majeure, IFADEO est empêchée d'exécuter ses obligations, l'exécution des commandes de prestations en cours sera suspendue pendant le temps où IFADEO se trouvera dans l'impossibilité d'exécuter lesdites commandes de prestations, sans que le client puisse réclamer une quelconque indemnisation à ce titre ou qu'il puisse annuler ses commandes de prestations.

## **12 – Stipulations diverses**

**12.1 Cession / transfert** : Le client s'interdit de céder ou transférer sous quelque forme que ce soit, y compris à des sociétés appartenant au même groupe que lui, ses droits et obligations au titre des présentes conditions générales et de la commande de prestations conclue en application, sans l'accord préalable et écrit d'IFADEO.

**12.2 Nullité** : Dans l'hypothèse où l'une des stipulations des présentes conditions générales serait réputée nulle ou inapplicable, les autres stipulations des présentes conditions générales demeureront applicables dans leur intégralité.

**12.3 Tolérance / non renonciation** : Aucune tolérance de IFADEO sur l'application des dispositions des présentes conditions générales ne peut être interprétée comme valant renonciation de sa part à s'en prévaloir ultérieurement.

## **13- Loi applicable / attribution de compétence**

Les présentes conditions générales et les commandes de Prestations conclues en application sont soumises à la loi française. En cas de litige qui pourrait naître au titre de la validité, l'interprétation, l'exécution, la résolution, la fin, les conséquences et suites des présentes conditions générales et des commandes de Prestations conclues en application, les parties tenteront de trouver une solution amiable pour y mettre fin. **A DEFAUT DE SOLUTION AMIABLE, CES LITIGES SERONT SOUMIS AU TRIBUNAL COMPETENT POUR LE RESSORT DU SIEGE SOCIAL D'IFADEO, Y COMPRIS EN CAS DE REFERE, PLURALITE DE DEFENDEURS, DEMANDE INCIDENTE ET APPEL EN GARANTIE.**