

### **1. Champ d'application**

Les présentes conditions générales de vente régissent les relations contractuelles entre AVIMAR et ses clients pour la réalisation de prestation de service d'audit, de conseil et de formation. La commande de prestation ou contractualisation, quelle que soit sa forme, implique l'adhésion pleine et entière et sans réserve du client aux présentes conditions générales de vente (CGV). Les CGV dans leur version en vigueur sont mises à disposition sur le site internet d'AVIMAR et transmises au client à l'occasion de toute proposition commerciale ou démarche de validation de contrat de prestation. Les présentes CGV annulent et remplacent toute version précédente des CGV.

### **2. Garanties et responsabilité**

Conformément aux usages de la profession, la prestation est réalisée sur la base d'une obligation de moyens et non d'une obligation de résultats. AVIMAR demeure libre de déterminer les méthodologies de prestation à réaliser, sauf accord contractuel explicite qui définit la méthodologie en lien avec un référentiel identifié.

AVIMAR et son client s'engagent, par la signature du contrat de prestation : à respecter l'ensemble des principes et exigences du référentiel en vigueur dans le cadre de la prestation le cas échéant ; à veiller constamment au respect des principes d'indépendance et d'impartialité et à l'identification en continu de tous les risques pouvant porter atteinte à ces principes (dans ce cadre, un auditeur AVIMAR pourrait faire valoir son droit de retrait s'il estime que la situation ne lui permet pas d'exercer ses activités en toute impartialité) ; à signaler toutes les situations à risque ou toute pression commerciale ou financière pouvant porter préjudice aux activités d'audit.

### **3. Commande**

Toute demande de prestation donne lieu à l'émission d'une offre écrite d'AVIMAR (Devis, offre, ...) sur support papier ou électronique, à laquelle sont jointes les présentes CGV. L'acceptation du devis par le client, comportant acceptation des CGV, vaut passation de commande et peut compléter des conditions particulières applicables dans le contrat validé par AVIMAR et son client. Le client autorise expressément AVIMAR, pour quelque cause que ce soit, à sous-traiter l'exécution de la commande à toute personne de son choix.

Toute demande de formation doit être adressée par téléphone ou mail à AVIMAR. L'inscription à une session de formation n'est définitive qu'après réception du devis ou bon de commande (ou tout autre document contractuel) adressé et revêtu de la mention « bon pour accord » et signé. Cette signature vaut également prise de connaissance des pré-requis définis par AVIMAR pour chaque programme de formation. Il appartient donc à l'entreprise cliente d'évaluer ses besoins et de vérifier si les salariés bénéficiaires ont bien le niveau de prérequis attendus pour suivre la formation. AVIMAR ne pourra être tenu responsable de l'inadéquation des formations dispensées aux besoins du client et/ou au niveau de compétence des salariés bénéficiaires. En cas de prise en charge des frais de formation par un organisme financeur choisi par le client, l'entreprise bénéficiaire reste responsable de la communication des éléments et modalités de règlement ou remboursement directement auprès de l'organisme financeur.

Une convention de formation est adressée après réception du devis ou bon de commande validé. La convention de formation comporte des informations contractuelles essentielles et doit être datée et signée, avant d'être retournée à AVIMAR. Elle est notamment liée au programme de l'action de formation. Le contenu de ce programme est donnée à titre indicatif et pourra être modifié par le formateur en fonction de l'actualité du domaine (réglementaire et technique), du niveau et des besoins des stagiaires présents.

Toute question, demande d'examen ou de prise en compte de situation particulière et qui pourrait nécessiter un aménagement matériel ou pédagogique des modalités de la formation, doit être adressée dès que possible à AVIMAR, et au plus tard 72h avant le démarrage de la session (ou du parcours) de formation. AVIMAR se tient à la disposition de tout bénéficiaire pour étudier toute situation spécifique et notamment de handicap.

### **4. Validité des offres, prix, facturation**

Les devis transmis ont une durée de validité de **2 mois**. Les dates de formation sont éventuellement données à titre indicatif. Elles ne sont considérées comme définitives qu'après la réception du devis revêtu de la mention « bon pour accord ». AVIMAR peut conditionner la validité d'une offre au versement d'un acompte de 30 % demandé à la commande. Les prix sont indiqués Hors Taxes et majorés du taux de TVA applicable en vigueur à la date de facturation de la prestation. Les prestations sont réalisées au tarif en vigueur au jour du devis.

Concernant les formations, les tarifs sont forfaitaires et comprennent la formation et les supports pédagogiques, physiques ou dématérialisés le cas échéant. Des frais de gestion administrative et/ou de déplacement peuvent majorer le coût de la formation mais sont précisés dès l'établissement du devis. En aucun cas AVIMAR n'est tenu à la prise en charge de frais annexes générés par la formation.

Pour les prestations d'audits et de formation, AVIMAR se réserve la possibilité d'appliquer une majoration des prix indiqués dans le devis dans l'hypothèse où des informations particulières sur les sites audités ou formés, inconnues au moment de l'établissement du devis, généreraient des coûts supplémentaires pour l'exécution de la prestation. Une telle majoration pourrait également être appliquée en cas d'avènement, pendant l'exécution du contrat, d'une nouvelle réglementation ou de nouvelles recommandations devant être appliquées par AVIMAR et entraînant un accroissement du coût de la prestation. Les majorations seront accompagnées d'une justification détaillée.

Tout paiement sera dû à réception de la facture adressée à l'issue de la prestation et devra être réglé par virement (coordonnées bancaires disponibles sur la facture). Tout paiement différé au-delà des échéances initiales sera majoré de plein droit et sans autre avis d'un intérêt de 1,50 % par mois de retard. Pour les professionnels, conformément aux dispositions prévues aux articles L.441-3 et L.441-6 du Code de commerce relatifs à l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, une somme de 40 euros net de TVA sera appliquée en sus des pénalités légales. Toute contestation d'une facture par le client devra être notifiée à AVIMAR par courrier recommandé avec accusé de réception dans un délai de 30 jours calendaires à compter de la date de facturation. Toute réédition à la demande du client d'attestation de formation, de rapport d'audit ou de certificat, pourra donner lieu à une facturation dans la limite de 50 euros par document.

### **5. Programmation et organisation de la prestation**

#### **5.1 Formation :**

##### **Convocation et présentation des participants**

Un e-mail adressé à l'entreprise bénéficiaire (ou au stagiaire le cas échéant) quelques semaines avant la prestation et au plus tard dans les 48 heures qui précèdent le début de la session de formation, vaut pour convocation des stagiaires, sauf circonstances exceptionnelles. Les stagiaires sont tenus de se présenter 15 min avant le début de la formation. Dans le cadre d'une formation de salariés en intra-entreprise, cette dernière s'engage à libérer le ou les salariés aux dates et heures indiquées. Tous les stagiaires sont tenus à une obligation d'assiduité et doivent respecter le règlement intérieur AVIMAR FORMATION présenté dans le livret d'accueil AVIMAR FORMATION transmis par mail à l'entreprise bénéficiaire (en charge de la transmission aux salariés convoqués) ou directement au stagiaire.

Dans la mesure où aucun élément relatif à une situation de handicap ou demande particulière d'aménagement en terme de modalités pédagogiques, d'équipements ou de supports, ne serait porté à sa connaissance préalablement à la session de formation, AVIMAR ne peut être tenu pour responsable d'une situation inadaptée pour un stagiaire, mais fera tout son possible pour répondre aux besoins spécifiques recueillis par le formateur le jour de la formation.

A l'issue de la formation, une attestation de suivi de formation, établie en conformité avec les feuilles d'émargement, sera transmise à chaque participant. Chaque stagiaire est invité à compléter un questionnaire d'appréciation de la formation qui permettra à AVIMAR de tirer des enseignements de chaque session pour l'amélioration de la qualité de ses prestations et affiner son offre de formation.

### **Locaux et équipements**

L'entreprise bénéficiaire s'engage à mettre à la disposition du formateur, une salle de réunion conforme à la réglementation en vigueur en terme de sécurité et d'accessibilité au public, y compris aux personnes à mobilité réduite, et un paper board.

Le formateur disposera du matériel pédagogique et technique dont il aurait besoin pour la formation (ordinateur, vidéo projecteur, écran, matériel spécifique...).

### **5.2 Audit**

Le contrat ou la convention de prestation définit : Le nombre annuel ou la fréquence d'audits dont AVIMAR à la charge ; Les modalités de programmation et durées d'audits selon l'analyse de risques qui lui est propre, la surface et les particularités de fonctionnement et activités des sites à auditer ; Les modalités et délais de transmission des résultats d'audit, à ce titre, aucun rapport ne pourra être copié sans l'accord de l'organisme et du demandeur, et ce uniquement dans son intégralité ; La liste des sites et activités à auditer. Le client s'engage à communiquer à AVIMAR tous les éléments et informations nécessaires à l'exécution de la prestation et ce dès que les éléments sont disponibles et impérativement avant la date de début de prestation.

### **6. Annulation ou report par le client**

Toute demande de report ou d'annulation de prestation, pour être effective, devra être confirmée par lettre, télécopie, e-mail ou tout autre moyen susceptible d'apporter une preuve tangible, dans un délai maximum de 14 jours calendaires avant la programmation. Passé ce délai, AVIMAR se réserve le droit de facturer des frais d'annulation pouvant atteindre la totalité du prix de la prestation. Après le début de la prestation, en cas d'annulation, d'absentéisme ou d'abandon, le prestation sera dûe en totalité.

### **7. Annulation ou report par AVIMAR**

AVIMAR se réserve le droit de sous traiter, de reporter une session pour préserver un meilleur équilibre du stage, ou d'annuler pour des raisons générales d'organisation (notamment dans les cas de force majeure). Dans le cadre d'une sous-traitance, AVIMAR reste le garant de la réalisation de la prestation. Le client est prévenu dans les plus brefs délais de cette annulation ou de ce report. Aucune indemnité compensatrice ne sera versée au client en raison d'un report ou annulation du fait d'AVIMAR.

### **8. Réserve de propriété**

Tout document, de quelque nature que ce soit, remis ou envoyé au client demeure la propriété exclusive d'AVIMAR. Il ne doit faire l'objet que d'un usage exclusivement personnel et ne peut être diffusé à des tiers sous quelque motif que ce soit, sauf autorisation expresse, écrite et préalable d'AVIMAR. Dans le cas où le client souhaiterait publier, représenter, reproduire ou, de façon générale diffuser sous quelque forme que ce soit, sur quelque support que ce soit, un rapport d'audit ou un support de formation, il devra préalablement interroger AVIMAR qui sera libre d'en restreindre l'utilisation. Le client n'est pas autorisé à utiliser la marque d'accréditation COFRAC. Dans le cas où il souhaiterait faire référence à l'accréditation, diffuser l'information sous quelque forme que ce soit, sur quelque support que ce soit, il devra préalablement interroger AVIMAR qui sera libre de déterminer si il donne son accord et les règles à respecter le cas échéant. Par ailleurs, AVIMAR se réserve le droit de conserver, d'utiliser ou de publier tout rapport d'audit d'une façon anonyme et qui ne permette pas d'identifier le client.

### **9. Confidentialité et protection des données à caractère personnel**

Toutes les personnes intervenant dans les process de prestation AVIMAR sont tenus au secret professionnel et s'engagent à ne pas publier, ni communiquer à des tierces personnes tant physiques que morales, les données personnelles (noms, prénoms, coordonnées, adresses mail...) et toute autre information recueillie dans le cadre de la formation ou l'audit. Les données à caractère personnel ne sont collectées et traitées qu'à des fins de suivi de la prestation et amélioration de l'offre AVIMAR. Conformément à la Loi Informatique et Liberté, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et d'opposition le cas échéant, des données à caractère personnel le concernant. AVIMAR sera notamment amené à conserver les données liées au parcours et à l'évaluation des acquis du stagiaire, pour une période n'excédant pas la durée nécessaire au suivi et à l'appréciation de la formation.

AVIMAR s'engage à garantir la confidentialité de toutes les informations obtenues ou générées au cours de ses activités d'audit. AVIMAR s'engage notamment à traiter de manière confidentielle le rapport d'audit et s'interdit d'en faire l'usage ou de le communiquer à quelque tiers que ce soit, pour quelque cause que ce soit, sauf pour prouver l'exécution de la prestation et notamment en obtenir le paiement ou sur demande d'une autorité administrative compétente. Si le laboratoire AVIMAR était tenu par la loi de diffuser des informations confidentielles, le client serait avisé des informations divulguées. Toute information sur le client, obtenues auprès de sources extérieures est également traitée comme confidentielle. Dans le cadre particulier de l'accréditation ou de la certification des des différentes activités d'AVIMAR, les règles de confidentialité s'appliquent également, conformément aux accords contractuels entre AVIMAR et les organismes évaluateurs. Le client et AVIMAR s'engagent mutuellement à traiter de manière confidentielle toutes les informations techniques, commerciales ou financières dont ils seraient amenés à avoir connaissance sur l'un et l'autre.

### **10. Appel et réclamation**

Toute suggestion peut être adressée directement à AVIMAR par téléphone, mail ou par courrier. Tout appel contre les résultats d'un audit ou autre réclamation doit être adressé par courriel ou courrier postal à AVIMAR. AVIMAR ne traitera que les réclamations qui lui sont transmises par écrit.

Sur demande, la procédure complète de gestion des réclamations et appels est mise à disposition du client.

### **11. Incident**

En aucun cas, la responsabilité d'un intervenant ou d'AVIMAR ne peut être engagée pour des dommages matériels ou corporels dans le cadre de la réalisation de ses prestations, et notamment formation en entreprise à l'occasion d'exercices ou manœuvres réalisés avec des matériels ou véhicules de l'entreprise.

### **12. Litiges**

Les présentes CGV sont régies par le droit français.

Les deux parties du contrat de prestation établi s'efforceront de résoudre à l'amiable les litiges relatifs à l'exécution de la prestation. Elles pourront le cas échéant recourir à un médiateur (ou système de médiation) choisi d'un commun accord et désigné pour proposer une solution qui ne peut cependant pas être imposée aux deux parties. A défaut d'accord amiable, seuls les tribunaux du ressort du siège social d'AVIMAR seront compétents.