

Conditions générales de vente

Real Quality Rating dispense des actions de formation professionnelle continue. Toute commande de prestation est soumise aux présentes conditions générales de vente et la signature d'un des documents contractuels prévu à l'article 1er emporte de plein droit leur acceptation.

Real Quality Rating effectue la ou les prestations commandées avec ses moyens propres.

Article 1 : Engagement contractuel

Les inscriptions aux actions organisées par *Real Quality Rating* impliquent l'adhésion pleine et entière du client aux présentes conditions générales de vente. À réception d'une proposition commerciale et/ou devis signé(es) *Real Quality Rating* conclut avec le client :

- Une convention de formation telle que prévue aux articles L.6353-1 et L.6353-2 du code du travail s'il s'agit d'une personne morale,
- Ou un contrat de formation régi par les articles L.6353-3 à L.6353-7 du même code s'il s'agit d'une personne physique.

Le Client s'engage à retourner dans les plus brefs délais à *Real Quality Rating* un exemplaire signé et portant son cachet commercial s'il s'agit d'une entreprise. L'engagement contractuel est définitif dès signature par les parties concernées. Chacune reçoit un exemplaire du document original. Au cours de l'exécution des prestations, les modifications négociées entre les parties donnent lieu à la signature d'un avenant à l'acte d'engagement contractuel. Dans le cas où l'acheteur est une personne physique, il dispose d'un délai de 10 jours à compter de la signature du contrat, pour se rétracter par lettre recommandée avec avis de réception (article L.6353-5 du code du travail). Ce délai de rétractation est de 14 jours (article L.121-16 du Code de la consommation) pour les contrats conclus « à distance ».

Article 2 : Sanction de la prestation

Les attestations, certificats et diplômes ne pourront être transmis qu'après l'accomplissement de la prestation et la réussite à l'évaluation et le cas échéant, le paiement des frais d'inscription et/ou relatifs au processus de certification. En tout état de cause, *Real Quality Rating* n'est tenu qu'à une obligation de moyens et pas de résultat.

Article 3 : Prix

Les prix des prestations sont fermes et définitifs, ils incluent les frais pédagogiques, l'utilisation des salles et ateliers de prestation ainsi que celle du matériel pédagogique. Ils ne comprennent ni les frais de transport du bénéficiaire, de son entreprise ou domicile au lieu de la prestation (aller/retour), ni les frais d'hébergement et de restauration.

Article 4 : facturation et délai de paiement

La facturation est établie selon un échéancier fixé dans l'engagement contractuel, pour les actions de formation. Le règlement doit être effectué par tout moyen à la convenance du client, dans un délai de 30 jours fin de mois et sans escompte.

En cas de refus de prise en charge totale ou partielle de la part d'un organisme financeur, le client s'engage à régler, selon le cas, la totalité ou la partie restant due de la prestation. Conformément à la réglementation en vigueur et en cas d'inexécution totale ou partielle d'une convention de formation, *Real Quality Rating* facturera au client les sommes réellement dépensées ou engagées. Dans le cas où l'acheteur est une personne physique, aucune somme ne pourra être exigée avant l'expiration du délai de rétractation prévu à l'article L6353-5 du Code du travail. Il ne peut être payé à l'expiration de ce délai une somme supérieure à 30% du prix convenu. Les 70% restant doivent donner lieu à échelonnement.

Article 5 : Annulation, absence ou interruption d'une prestation

Report ou annulation du fait de *Real Quality Rating*

Real Quality Rating se réserve le droit d'ajourner une session, au plus tard 7 jours ouvrés avant le début de celle-ci, si le nombre de participants prévu est jugé pédagogiquement insuffisant. Dans ce cas, elle s'engage à prévenir immédiatement les participants et par écrit, le client. *Real Quality Rating* lui ouvre le choix entre le remboursement des sommes versées ou le report de la prestation ou de l'inscription à une date ultérieure la plus proche possible sans pouvoir prétendre à toute autre indemnisation de ce chef.

Interruption ou annulation de la prestation du fait du client ou du bénéficiaire

Le client s'engage à communiquer à *Real Quality Rating* par écrit (courrier ou e-mail), toute annulation de commande, au moins 11 jours ouvrables avant le début de la prestation. Dans ce cadre, aucune somme ne sera facturée. Dans tous les cas susvisés, l'Opco ou le client employeur, le cas échéant, reste tenu envers *Real Quality Rating* de la fraction du prix proportionnelle à la durée de la formation effectivement réalisée.

Article 6 : Cas de force majeure

Lorsque, par la suite de cas de force majeure répondant aux caractéristiques définies par la jurisprudence, si *Real Quality Rating* est dans l'impossibilité de poursuivre la prestation, le contrat ou la convention conclue avec le client est résilié de plein droit sans que ce dernier puisse prétendre à une quelconque indemnité. Le client est toutefois tenu au paiement prorata temporis des prestations réalisées par *Real Quality Rating*.

Si, par suite de force majeure dûment reconnue, le bénéficiaire est empêché de suivre la

prestation, il peut rompre le contrat. Dans ce cas, seules les prestations effectivement dispensées sont rémunérées à due proportion de leur valeur prévue au contrat.

Article 7 : Protection des données personnelles du client, RGPD

Le client est informé que les informations à caractère personnel qui sont communiquées à *Real Quality Rating*, en application et dans l'exécution des commandes sont destinées à un usage interne, mais pourront être communiquées aux partenaires contractuels de *Real Quality Rating* pour les besoins desdites commandes.

En application de l'article L6353-9 du code du travail, les informations demandées, sous quelque forme que ce soit, ne peuvent avoir comme finalité que d'apprécier l'aptitude du candidat à suivre l'action de formation ou la prestation, qu'elle soit sollicitée, proposée ou poursuivie. Ces informations présentent un lien direct et nécessaire avec l'action de formation ou la prestation.

Real Quality Rating conservera les données liées à la réalisation du parcours et à l'évaluation des acquis du bénéficiaire, pour une période n'excédant pas la durée nécessaire à l'appréciation, à l'analyse du bilan de la formation et aux contrôles auxquels *Real Quality Rating* peut être soumis.

Conformément au Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données personnelles (RGPD) et à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, les fichiers et la liberté modifiée, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, du droit à la portabilité des données à caractère personnel et du droit d'opposition au traitement desdites données. Il peut exercer ce droit en adressant une demande à *Real Quality Rating*.

Article 8 : Litige

Pour tout différend relatif à l'exécution de la convention ou du contrat de prestation, le règlement à l'amiable sera privilégié. En cas de désaccord persistant, le tribunal dans le ressort duquel *Real Quality Rating* a son siège, sera seul compétent pour régler un litige.

Version 1.0 Mise à jour le 31/08/2023