Article 1 - Objet

Le cabinet-conseil FRANCOIS-TOURISME-CONSULTANTS exerce une activité libérale d'ingénieur-conseil et de formateur. L'activité a un caractère commercial. Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de préciser les modalités et conditions dans lesquelles la société de conseil et de formation FRANCOIS-TOURISME-CONSULTANTS et sa filiale FRANCOIS-TOURISME-CONSULTANTS TRAINING & AUDITING (ci-après dénommées FTC) fournissent leurs prestations à leurs Clients. Les présentes conditions générales de vente sont applicables, sauf stipulation écrite contraire de FTC, de façon exclusive et prioritairement à toute autre, en matière de relations professionnelles entre FTC et ses Clients. Elles font partie intégrante de toute offre remise par FTC à ses Clients qui reconnaissent en avoir eu communication.

Article 2 - Définitions

Client : désigne la personne physique ou morale au nom et pour le compte de laquelle FTC assure les prestations. **Devis** : désigne la proposition financière adressée par FTC au Client compte tenu de la nature des prestations envisagées. Le devis est la base du contrat signé entre les parties – il est complété par des conditions générales de vente. **Parties** : désigne FTC et le Client. **Missions** : désigne l'ensemble des prestations exécutées par FTC au nom et pour le compte du Client, dans les conditions prévues par le devis. **Livrables** : désigne l'ensemble des documents produits par FTC dans le cadre de l'exécution de la mission et dont la nature et le contenu sont explicités dans le devis.

Article 3 - Devis

Après demande écrite, téléphonique, électronique ou entretien, ou dans le cadre d'un appel d'offres, toutes les prestations font l'objet d'un devis de mission, gratuit, adressé au Client par tout moyen à notre convenance (courrier, télécopie, courriel…). Ce devis mentionne la description de la mission, les conditions spéciales de règlement, les honoraires et frais, les délais d'exécution ainsi que toute autre mention négociée avec le Client. Ce devis peut prendre soit la forme d'une simple évaluation financière à laquelle est annexée une description standardisée de la mission (fiche produit) soit la forme d'une proposition technique et financière plus détaillée.

Article 4 - Commande

La signature du devis, accompagnée de la mention « Bon pour accord », vaut acceptation des présentes conditions générales de vente sans réserve et confirme la commande de la mission. En cas de litige, le devis signé, les présentes conditions de vente et la copie des travaux effectués constitueront la preuve de l'accord entre les deux parties. Le signataire est réputé avoir le pouvoir d'engager le Client pour l'exécution de la mission telle que précisé dans le devis, le fait contraire n'étant pas opposable à FTC.

FTC se réserve le droit d'annuler toute commande d'un Client avec lequel existerait un litige relatif au paiement d'une mission antérieure contractée avec FTC. En cours de mission, dans l'hypothèse dans laquelle un budget supplémentaire serait nécessaire pour la bonne réalisation de la mission, un accord formel du Client sera préalablement donné à FTC avant tout engagement de réalisation.

Article 5 - Règlement et facturation

La réception de l'accord écrit du Client, accompagné d'un acompte, valide la commande de la mission. L'acompte est de 50 % lorsque le montant total hors taxes de la mission est inférieur ou égal à 5 000 €HT, il est de 30% au-delà. La facturation s'effectue ensuite selon le phasage de la mission défini dans le devis et/ou les conditions spéciales de règlement propres à la mission.

Les missions fournies par FTC donnent lieu, par principe, à des honoraires facturés sur la base d'un forfait journalier ou, à défaut, par application d'un taux horaire. Les conditions spéciales de règlement indiquent si des débours, redevances et frais administratifs proportionnels exposés par FTC pour la réalisation des missions en France ou à l'étranger sont facturés au Client. Ils ne sont pas compris dans le montant des honoraires.

En cas de besoin et suivant les disponibilités et les possibilités, le Client assure gracieusement l'accueil du consultant ou du formateur au sein de son établissement (restauration et hébergement précédent ou suivant l'intervention). Le Client met aussi à disposition gracieusement du consultant ou du formateur les moyens nécessaires à son intervention : vidéoprojecteur, tableau et connexion Internet.

Toute mission donne lieu à l'établissement d'une facture stipulant le taux de TVA applicable, ou non, selon la nature des prestations réalisées. Le Client peut, au choix, payer ses factures FTC par virement bancaire ou par chèque.

Le principe de règlement des factures FTC est le versement des sommes dues dès réception de la facture par le Client ou au plus tard 45 jours à partir de la date d'émission de la facture. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé. En cas de retard de paiement, des pénalités de retard égales au taux d'intérêt de la Banque Centrale Européenne majoré de 10 points seront appliquées à compter de 45 jours à partir de la date d'émission de la facture.

En cas de non règlement de l'une de nos factures tout règlement ultérieur sera imputé par priorité à l'extinction de la plus ancienne des dettes. Les frais inhérents à toute procédure engagée en vue du recouvrement contentieux des sommes dues sont à la charge du Client.

Le non paiement d'une ou plusieurs factures peut constituer, s'il n'est pas négocié, un cas de suspension de la mission de FTC, cette suspension s'étendant à l'ensemble des dossiers en cours pour le Client tant que la situation ne sera pas régularisée.

Si une annulation d'intervention nécessitant un déplacement du ou des consultants FTC en charge de réaliser la mission intervient du fait du Client dans un délai de moins de 5 jours calendaires, FTC se réserve le droit de facturer des frais de compensation correspondant aux coûts de transports engagés ainsi qu'au temps perdu de ce fait par le ou les consultants.

Article 6 - Conditions spéciales

Selon la nature de la mission, des conditions de règlement et de facturation différentes pourront être appliquées ; elles seront mentionnées sur le devis.

Article 7 - Délais d'exécution

Les délais de réalisation de la mission sont explicités dans le planning d'exécution validés par le Client au démarrage de la mission. Afin d'assurer une transmission rapide des livrables, ceux-ci sont remis au Client au format électronique, sans support physique (transmis par courrier électronique ou toute autre solution de transfert électronique de fichiers).

Le cas de force majeure (cf. article 8) aura pour effet de proroger les délais pour une durée équivalente à celle perdue du fait de sa survenance.

Le Client pourra, s'il y a lieu, émettre des réserves auprès de FTC à réception des livrables. Toute réclamation ou contestation devra alors être formulée, sous peine de déchéance, par courrier recommandé, dans un délai de 14 jours à compter de la livraison ou de la facture. Passé ce délai, les livrables remis seront réputés conformes à la commande.

Article 8 - Responsabilités et obligations

Les missions conduites par FTC sont par nature des obligations de moyens. A l'occasion de toute mission, FTC s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques et humains nécessaires à la bonne conduite de la mission. FTC n'est tenu qu'à mettre en œuvre des moyens raisonnables afin d'effectuer la mission confiée. Si le Client estime que celle-ci n'est pas correctement remplie, l'éventuelle responsabilité de FTC pour tout dommage direct ne saurait excéder le montant des honoraires versés par le Client, ou le montant correspondant à la part des honoraires objet du litige.

La responsabilité de FTC ne saurait être engagée sauf à prouver une faute manifeste, non ambigüe, et exclusivement imputable à FTC, qui aurait agi en dehors de toute concertation.

Il est également à la charge du Client d'informer FTC, avant intervention, des risques existants sur les installations ainsi que des procédures de sécurité et d'exploitation applicables dans son établissement.

Le Client et ses partenaires s'emploieront à transmettre toutes informations utiles et susceptibles d'aider FTC dans sa mission. Le Client ou son représentant, ainsi que toute personne indiquée par lui-même, se rendra aussi disponible que nécessaire pour que le consultant FTC puisse accomplir la mission dans les meilleures conditions. A défaut de pleine coopération du client, la mission pourra être interrompue par FTC et les clauses de résiliation ou de suspension seront appliquées (cf. Article 11). Pendant la mission, FTC a vocation à centraliser toute information relative à celle-ci. En cas de retard, d'insuffisance ou d'absence de transmission de ces éléments, ou en cas de demande supplémentaire du Client non prévue dans la programmation de la mission, FTC ne saurait être tenu pour responsable du report de la livraison de la commande. Tout retard ou insuffisance de communication de pièces par le Client, entraînera ainsi un report du délai d'exécution et de remise des livrables.

Le Client est responsable de la véracité des données et informations transmises pour la réalisation de la mission.

FTC est tenu de tenir le Client informé de l'état d'avancement de la mission, de solliciter les instructions du Client chaque fois qu'une décision doit être prise dans une situation susceptible d'entraîner un non respect des délais d'exécution ou un écart dans les modalités d'exécution de la mission prévue dans le devis, d'observer, en toute circonstance, le secret professionnel (cf. article 13 Confidentialité et communication).

Aucune des Parties ne saurait être tenue pour responsable en cas de non respect partiel ou total de ses obligations dû à un événement entendu comme un cas de force majeure par la jurisprudence des tribunaux français. La Partie victime d'un cas de force majeure en informera l'autre par écrit dès la survenance ou la menace de survenance du cas de force majeure, en en précisant les circonstances. Le cas de force majeure aura pour effet de proroger les délais pour une durée équivalente à celle perdue du fait de sa survenance.

FTC décide de l'affectation des consultants qui œuvrent la mission, et ce en dernier ressort. Le Client est informé de toute modification apportée à la composition de l'équipe en charge de la mission.

Article 9 - Propriété intellectuelle

Sauf dispositions contraires conclues entre les parties, les livrables produits par FTC au cours de la mission restent la propriété intellectuelle de FTC, notamment les supports de formation, diaporamas, synthèses d'étude et rapports. Leur diffusion est soumise à accord préalable de leur auteur : FTC. Il en est de même pour toute éventuelle mise à jour ou réédition de ces livrables.

Article 10 - Modification des livrables

En cas de mauvaise utilisation ou de modification des livrables produits par FTC (rapport, compte-rendu, diaporama, etc.) à l'initiative du Client, la responsabilité de FTC ne pourra être engagée quant aux conséquences liées à cette action. Un exemplaire des livrables sera conservé par FTC à titre d'archive.

Article 11 - Résiliation et suspension

Toute résiliation, par l'une ou l'autre des parties, devra intervenir par courrier recommandé avec accusé de réception au minimum 1 mois avant la date d'achèvement de la phase en cours. En cas de résiliation par le Client, les travaux déjà effectués, déjà facturés, ainsi que les phases démarrées devront être réglés à FTC et ne donneront lieu à aucun remboursement.

En particulier pour les missions dont le montant total hors taxes est inférieur ou égal à 5 000 €HT, si en cours de réalisation de la mission, le Client décide d'abandonner pour quelque raison que ce soit le projet soumis au diagnostic, ou souhaite résilier la mission, le Client reste redevable de l'acompte au démarrage de la mission, des frais éventuels et des honoraires supplémentaires correspondant au travail effectué par FTC au-delà du montant de l'acompte.

Pour des raisons qui lui sont propres, et notamment déontologiques, FTC est libre de refuser de poursuivre une mission en cas de contradiction avec sa charte de déontologie.

Article 12 – Prix

Les prix sont exprimés en euros. Les tarifs sont libres et peuvent donc être révisés sans aucune justification. Toutefois, les tarifs définis sur le devis préalablement accepté ne sont pas modifiables. Les tarifs définis sur tout devis non encore validé sont valables six mois à compter de la date d'établissement de ce devis. Le taux journalier d'intervention est communiqué dans le devis. Lorsque l'estimation du temps d'intervention est impossible, les tarifs sont fixés forfaitairement dans le devis. Aucune réduction de prix n'est accordée automatiquement selon le montant ou le nombre de journées facturables de la mission. Des réductions de prix peuvent être proposées dans les devis, au cas par cas, en appliquant un taux de remise sur le tarif journalier ou sur le montant global du devis.

Article 13 - Confidentialité et communication

FTC à s'engage à conserver la confidentialité de toutes les informations propres au Client, dont il aurait connaissance au travers de la mission, sauf si ces informations sont déjà dans le domaine public, délivrées par un Tiers ou si la divulgation serait imposée par voie législative, règlementaire ou judiciaire. FTC conserve en archives électroniques un exemplaire de tous ses rapports.

La confidentialité des entretiens, des documents et des données communiquées par le Client et du contenu des prestations, est garantie par la charte de déontologie interne de FTC. Chacune des parties s'oblige à garder strictement confidentiels les documents non publics communiqués pendant la mission, pendant cinq ans à compter de l'achèvement de la mission ou de sa résiliation, pour quelque cause que ce soit. Chacune des parties s'oblige à ne pas les divulguer à un tiers sans l'approbation préalable explicite de l'autre partie et sous la condition que ces tierces parties s'engagent elles-mêmes à respecter la nature confidentielle desdits documents.

Les deux parties prendront vis-à-vis de leur personnel et cotraitants toutes les mesures nécessaires pour assurer sous leur responsabilité le secret et la confidentialité de toutes les informations et documents visés à l'alinéa ci-dessus.

Le Client autorise FTC à citer la mission qu'il confie à FTC parmi ses références, à utiliser son logo pour illustrer le descriptif de cette

référence dans ses documents commerciaux, et à citer cette mission dans ses actualités sur son site Internet et sa newsletter.

Le Client s'engage à associer FTC à toute action principale de relations publiques concernant les missions confiées à FTC. FTC ne facturera pas d'honoraires pour le temps passé lors de ces opérations de relations publiques.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant. Il pourra exercer ce droit en écrivant à l'adresse de facturation et/ou de commande. FTC s'engage à ne pas communiquer ces données à des tiers sauf nécessité liée strictement à l'exécution de la commande et après accord du Client

Article 14 - Assurances

FTC est assuré pour l'ensemble de ses prestations auprès de la compagnie CEGEAS en Responsabilité. Civile Professionnelle, polices CEGEAS - COVEA RISKS 116.433.3595 et CEGEAS - HISCOX HA.RCP.00.89.967, dont une attestation peut être fournie sur demande. Le Client s'engage à la communication de son assurance en retour sur demande de FTC.

Article 15 - Litiges

Les réclamations ou contestations seront toujours reçues avec une bienveillance attentive. Afin de maintenir de bonnes relations professionnelles, FTC met en œuvre une politique de prévention des litiges dont fait partie le présent document.

En cas de litige, le Client s'adressera en priorité à FTC pour obtenir une solution amiable. Si besoin, FTC proposera son conseil comme médiateur de solutions. À défaut, les présentes conditions de vente étant soumises au droit français, tout litige susceptible de s'élever entre les parties, eu égard à la nature civile de l'activité de FTC, sera de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Périgueux, seul compétent, quel que soit le lieu de réalisation de la mission ou l'implantation du siège social du Client.

Article 16 - Actions de formation

16.1 - Inscription

L'inscription effectuée par bulletin constitue une réservation de place. A réception du bulletin, FTC envoie une convention de formation professionnelle continue. L'inscription est considérée définitive au retour de cette convention datée et signée. A réception de l'inscription, FTC fait parvenir une convocation nominative à chaque stagiaire accompagnée des modalités pédagogiques de la formation. Une attestation de fin de stage nominative est remise à chaque participant à l'issue de la formation.

16.2 - Prix

Le prix est indiqué en hors taxe et en majoré du taux de TVA applicable en vigueur. Le prix comprend forfaitairement les frais pédagogiques et la documentation.

16.3 - Conditions de paiement

Sauf conditions particulières stipulées par écrit, le paiement s'effectue en totalité à l'inscription soit par chèque à l'ordre de FTC, soit par virement bancaire sur présentation de facture. FTC se réserve la possibilité de refuser l'accès à la formation en cas de non-paiement au premier jour du stage. En cas de prise en charge financière par un organisme paritaire collecteur agréé (OPCA), le Client s'engage à fournir une attestation de prise en charge de l'organisme. A défaut, la totalité du prix sera facturé au Client. En cas de prise en charge partielle par l'OPCA, le Client s'acquittera du solde du coût de la formation.

16.4 - Report et annulation

FTC se réserve la possibilité de reporter ou d'annuler la session de formation. Dans ce cas, 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 d'une annulation du fait de FTC.

En cas de désistement du Client intervenant par écrit 14 jours ouvrés avant le début de la session, le montant des frais avancés sont remboursés. En cas d'annulation moins de 14 jours ouvrés avant le début de la formation, une participation de 30% du montant de la formation est demandée. Ces frais sont réduits en cas de force majeure (décès, accident, maladie) sur présentation d'un justificatif. Le montant total dû reste à la charge du Client en cas de désistement moins de 10 jours ouvrés avant le premier jour de la formation, sans justificatif. Le montant total reste dû en cas d'absence totale ou partielle à la session de formation.

Le formateur FTC se réserve le droit d'exclure un stagiaire qui ne se soumettrait pas à la discipline indispensable aux bonnes conditions de réalisation de la formation (stipulé dans le Règlement Intérieur de la formation), sans remboursement des sommes déjà payées.

16.5 - Remplacement

Le remplacement d'un stagiaire par un autre par décision du Client est admis à tout moment, avec confirmation écrite auprès de FTC.

FTC décide de l'affectation des formateurs qui animent la formation, et ce en dernier ressort.

16.6 - Confidentialité

Conformément à la loi informatique et libertés en vigueur, le Client et les stagiaires peuvent accéder aux informations les concernant, les rectifier et s'opposer à leur traitement ou à leur transmission éventuelle en sollicitant FTC par écrit.

FRANCOIS - TOURISME - CONSULTANTS

Société de conseil et de formation en Tourisme - Hôtellerie - Restauration
au service des hommes, des entreprises et des territoires
par le développement durable

R.C.S. Périgueux B 400 959 607

SIRET 400 959 607 00013 - NAF 7022 Z

10, rue Jean Moulin - 24750 TRÉLISSAC - PÉRIGUEUX - France

TEL : 05.53.54.49.00 - FAX : 05.53.04.17.71

E mail : contact@francoistourismeconsultants.com

Internet : www.francoistourismeconsultants.com