Conditions générales

1. Identification et définitions

La Prestataire : Marine SALOU, entreprise personne physique, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0839.037.825, dont le siège est établi 51 rue des Pâquerettes, 7850 Marcq (Belgique). Contact : marine@msconseils.org / +32 493 78 18 76.

Le Client : toute personne morale ou physique agissant à des fins professionnelles (ASBL, fédération, institution publique, centre de formation, entreprise, etc.) qui commande un Service.

Les Services : les prestations proposées par la Prestataire, notamment :

- formation, en intra (pour les membres d'une même organisation) ou en inter (sessions ouvertes à des participants de plusieurs organisations), en présentiel, à distance ou en format hybride ;
- conseil et accompagnement (organisation, ressources humaines, stratégie, transformation, conduite de projet) ;
- accompagnement au digital et à l'intelligence artificielle.

L'Offre : le devis ou la proposition écrite détaillant les Services, leur prix et leurs modalités.

Le Participant : toute personne qui suit une formation, inscrite par le Client ou en son nom.

2. Champ d'application et hiérarchie des documents

Les présentes conditions générales s'appliquent à toute relation entre la Prestataire et le Client, à l'exclusion des conditions générales du Client, sauf accord écrit contraire.

En cas de contradiction, les documents s'appliquent dans l'ordre suivant : (1) le contrat ou la convention signé(e) par les deux parties ; (2) l'Offre acceptée ; (3) les présentes conditions générales.

Marchés publics : lorsque la prestation est attribuée dans le cadre d'un marché public, les documents du marché et la réglementation des marchés publics priment sur les présentes conditions générales, qui ne s'appliquent qu'à titre supplétif pour les points non réglés.

Les présentes conditions générales ne s'appliquent pas aux contrats conclus avec des consommateurs.

3. Offre et formation du contrat

Sauf mention contraire, l'Offre est valable 30 jours à compter de son envoi.

Le contrat est conclu à la réception par la Prestataire de l'Offre acceptée par écrit (signature ou courriel explicite) ou du bon de commande du Client faisant référence à l'Offre.

Toute modification du contenu, de la durée ou du périmètre des Services fait l'objet d'une Offre complémentaire acceptée par écrit.

4. Collaboration entre les parties

Le Client fournit en temps utile les informations, documents et accès nécessaires à la bonne exécution des Services et désigne une personne de contact. Il garantit que les informations transmises sont exactes et à jour.

La Prestataire exécute les Services avec professionnalisme et dans le respect des règles de l'art. Elle conseille ; les décisions prises sur la base de ses analyses et recommandations relèvent de la seule responsabilité du Client.

Pour les formations en présentiel organisées chez le Client, celui-ci met à disposition un local adapté et le matériel convenu (projection, connexion internet, etc.). Pour les formations à distance, la plateforme utilisée est précisée dans l'Offre.

5. Délais et planning

Les dates et délais sont fixés d'un commun accord dans l'Offre ou par écrit. Les délais d'exécution courent à partir de la réception des éléments nécessaires fournis par le Client.

En cas d'indisponibilité de la Prestataire indépendante de sa volonté (maladie, accident, force majeure), celle-ci en informe le Client sans délai et propose une nouvelle date. Le Client peut alors, à son choix, accepter le report ou annuler la prestation concernée sans frais ; les sommes déjà versées pour cette prestation lui sont remboursées.

6. Prix, acomptes et frais

Les prix sont ceux de l'Offre. La Prestataire est soumise au régime particulier de franchise des petites entreprises en matière de TVA : les prix sont exprimés sans TVA et aucune TVA n'est facturée.

Acompte : sauf disposition contraire expresse dans l'Offre, un acompte de 30 % du montant total est facturé à la conclusion du contrat. L'exécution des Services débute après son paiement. Cette règle ne s'applique pas aux marchés publics, régis par leur propre réglementation en matière de paiement.

Frais de déplacement : sauf mention contraire dans l'Offre, les déplacements au-delà de 40 km du siège sont facturés sur la base de l'indemnité kilométrique applicable aux agents de la fonction publique fédérale à la date du déplacement, ou selon un forfait convenu sur devis. Les frais éventuels de séjour et de transport public sont à convenir sur devis.

Prestations supplémentaires : toute prestation non prévue dans l'Offre est facturée sur devis préalable accepté par le Client.

7. Facturation et paiement

Les factures sont payables dans les 30 jours de leur date d'émission, sur le compte indiqué sur la facture. Pour les marchés publics, les délais de vérification et de paiement prévus par la réglementation des marchés publics s'appliquent.

Tout montant impayé à l'échéance produit de plein droit et sans mise en demeure des intérêts de retard au taux prévu par la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les

transactions commerciales, ainsi que l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement prévue par cette loi, sans préjudice d'une indemnisation complémentaire pour les frais de recouvrement dûment justifiés.

Toute contestation d'une facture est adressée par écrit, avec motivation, dans les 15 jours de sa réception.

En cas de non-paiement persistant après mise en demeure restée sans effet pendant 15 jours, la Prestataire peut suspendre l'exécution des Services jusqu'au paiement complet.

8. Annulation, report et absences

Toute annulation ou demande de report est notifiée par écrit (courriel). Le délai se calcule par rapport à la date de début de la prestation concernée.

Formation en intra et journées de conseil planifiées :

- plus de 30 jours calendrier avant : annulation ou report sans frais ;
- de 30 à 15 jours avant : 50 % du prix de la prestation concernée est dû ;
- moins de 15 jours avant : 100 % du prix de la prestation concernée est dû.

Un report demandé plus de 15 jours avant la date prévue est accepté sans frais une fois, à condition que la nouvelle date soit planifiée dans les 6 mois.

Formation en inter :

- le barème ci-dessus s'applique à l'inscription de chaque Participant ;
- le Client peut remplacer un Participant inscrit par une autre personne de son organisation, sans frais, jusqu'à la veille de la formation ;
- l'absence ou l'abandon d'un Participant en cours de formation ne donne droit à aucun remboursement.

Annulation par la Prestataire : la Prestataire peut annuler ou reporter une session en inter si le nombre minimum de participants [5] n'est pas atteint, au plus tard 10 jours avant la date prévue. Les sommes versées sont alors intégralement remboursées ou, avec l'accord du Client, reportées sur une session ultérieure.

Les frais déjà engagés par la Prestataire au moment de l'annulation (réservations non remboursables, par exemple) peuvent être facturés en sus, sur justificatif.

9. Propriété intellectuelle

Les modalités relatives à la propriété intellectuelle sont précisées dans l'Offre. À défaut, les règles suivantes s'appliquent.

Les méthodes, outils, contenus et supports pédagogiques préexistants ou développés par la Prestataire restent sa propriété. Le Client et les Participants bénéficient d'un droit d'usage non exclusif, non cessible et limité à leurs besoins internes. Toute reproduction, diffusion à des tiers, modification ou réutilisation commerciale requiert l'accord écrit préalable de la Prestataire.

Les livrables réalisés spécifiquement pour le Client (rapports, diagnostics, plans d'action, etc.) peuvent être librement utilisés par le Client pour ses besoins propres après paiement intégral, dans les limites précisées par l'Offre.

La Prestataire conserve le droit de réutiliser son savoir-faire général et son expérience, sans jamais communiquer d'informations confidentielles du Client ni d'éléments permettant de l'identifier.

Le Client garantit qu'il dispose des droits sur les documents et contenus qu'il transmet à la Prestataire pour l'exécution des Services.

L'enregistrement audio ou vidéo des formations, en présentiel ou à distance, est interdit sans l'accord écrit préalable de la Prestataire et des personnes concernées.

10. Confidentialité

Chaque partie s'engage à garder confidentielles les informations non publiques de l'autre partie dont elle a connaissance à l'occasion de la collaboration, notamment les informations relatives à l'organisation, au personnel, aux bénéficiaires et aux projets du Client. Cette obligation s'applique pendant toute la collaboration et pendant 2 ans après sa fin.

Ne sont pas confidentielles les informations publiques ou dont la communication est imposée par la loi ou par une autorité.

11. Protection des données à caractère personnel

Chaque partie respecte le Règlement général sur la protection des données (RGPD, règlement (UE) 2016/679) et la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

Données traitées pour le compte du Client : lorsque la Prestataire traite, pour l'exécution des Services, des données à caractère personnel des membres du personnel, des Participants ou des bénéficiaires du Client, elle agit en qualité de sous-traitante au sens de l'article 28 du RGPD. Elle traite ces données uniquement sur instruction du Client et pour les besoins de la mission, en assure la confidentialité et la sécurité, et les supprime ou les restitue à la fin de la mission. Lorsque la mission le requiert, les parties concluent un accord de sous-traitance spécifique.

Le Client s'abstient de transmettre à la Prestataire des données relatives à la santé ou d'autres catégories particulières de données (article 9 du RGPD), sauf accord écrit préalable fixant les garanties appropriées.

Données traitées par la Prestataire pour son propre compte : les coordonnées des contacts du Client sont traitées pour la gestion de la relation contractuelle, la facturation et, sauf opposition, l'information sur les activités de la Prestataire. Toute personne concernée peut exercer ses droits (accès, rectification, effacement, opposition) en écrivant à marine@msconseils.org.

12. Responsabilité

La Prestataire est tenue à une obligation de moyens.

Sauf en cas de dol, de faute intentionnelle ou de faute lourde, sa responsabilité est limitée aux dommages directs et plafonnée au montant facturé pour la prestation à l'origine du dommage. Elle n'est pas responsable des dommages indirects, tels que la perte de chiffre d'affaires ou de subsides.

La Prestataire n'est pas responsable des conséquences de décisions prises par le Client, ni des dommages résultant d'informations inexactes ou incomplètes transmises par celui-ci.

Tout manquement allégué est notifié par écrit dans les 15 jours de sa constatation, afin de permettre aux parties d'y remédier.

13. Sous-traitance et collaborations

La Prestataire peut faire appel à des partenaires (co-animation, expertise complémentaire) avec l'accord écrit préalable du Client. Elle reste responsable envers le Client de la bonne exécution des Services.

Aucune des parties ne peut céder le contrat à un tiers sans l'accord écrit préalable de l'autre.

14. Usage d'outils numériques et d'intelligence artificielle

La Prestataire peut recourir à des outils numériques, y compris d'intelligence artificielle, pour préparer ou produire certains livrables. Elle reste responsable du contenu remis et n'introduit dans ces outils aucune donnée à caractère personnel ni information confidentielle du Client sans garanties appropriées ou sans l'accord du Client.

15. Force majeure

Aucune partie n'est responsable d'un retard ou d'une inexécution dû(e) à un événement imprévisible, irrésistible et indépendant de sa volonté. La partie empêchée en informe l'autre sans délai. Si l'empêchement dure plus de 30 jours, chaque partie peut mettre fin à la prestation concernée sans indemnité ; les prestations exécutées restent dues.

16. Résiliation

En cas de manquement grave d'une partie à ses obligations, non réparé dans les 15 jours d'une mise en demeure écrite, l'autre partie peut mettre fin au contrat par écrit, sans intervention judiciaire et sans préjudice de dommages et intérêts éventuels.

En cas de fin anticipée, les prestations exécutées jusqu'à la date de fin restent dues, de même que les indemnités d'annulation prévues à l'article 8.

17. Références

La Prestataire ne mentionne le nom ou le logo du Client comme référence qu'avec son accord écrit préalable.

18. Modification des conditions générales

La Prestataire peut modifier les présentes conditions générales. Les nouvelles conditions s'appliquent aux contrats conclus après leur communication au Client ; elles ne s'appliquent pas aux contrats en cours.

19. Dispositions diverses

La nullité d'une clause n'affecte pas la validité des autres. Les parties la remplacent de bonne foi par une clause valable aux effets aussi proches que possible.

Le fait pour une partie de ne pas se prévaloir d'un droit ne vaut pas renonciation à ce droit.

20. Droit applicable et litiges

Les présentes conditions générales et les contrats qu'elles régissent sont soumis au droit belge.

En cas de différend, les parties recherchent d'abord une solution amiable, le cas échéant avec l'aide d'un médiateur agréé.

À défaut d'accord dans les 60 jours, le litige relève de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire du Hainaut, division de Mons. La langue de la procédure est le français.