

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE FORMATION FRANCE

### 1 - PREAMBULE - CHAMPS D'APPLICATION

Les présentes conditions générales définissent les conditions générales d'intervention et de vente d'Apave auprès de ses clients. Le terme général Apave est utilisé pour désigner l'une des entités suivantes appartenant au groupe Apave : Apave Exploitation France SAS, Apave Alsacienne SAS, Apave Nord-Ouest SAS, Apave Parisienne SAS, Apave Sudeurope SAS, Apave Développement, et d'une façon générale toute entité du Groupe Apave. Seule l'entité Apave signataire de l'offre ou du contrat avec le client sera redevable des prestations qui y sont prévues et responsable des dommages ou litiges susceptibles de s'élever à l'occasion de leur exécution.

Les prestations d'Apave sont définies dans ses offres et ses annexes, notamment annexes techniques, dans les contrats conclus avec les clients (ci-après "Conditions Particulières") et/ou dans les fiches descriptives de prestations d'Apave disponibles sur demande (ci-après "Conditions Particulières d'Intervention"). Ces documents constituent des conditions particulières aux présentes conditions générales.

Les engagements réciproques des Parties forment un tout indivisible et sont constitués d'un ou plusieurs documents figurant par ordre de priorité décroissant dans la liste ci-dessous :

- Les Conditions Particulières, puis
- Les Conditions Particulières d'intervention (fiches descriptives de prestations), et enfin
- Les présentes Conditions Générales,

En cas de conflit, contradiction ou incompatibilité entre les conditions générales et les conditions particulières, les conditions particulières prévalent sur les conditions générales sur les seuls points de divergence. En cas d'application des conditions générales d'achat du client, les présentes conditions générales de prestation de service prévalent sur les points de divergence, sauf accord spécifique. Toute prestation non prévue explicitement par l'un des documents contractuels est exclue tant qu'elle n'a pas été formellement acceptée par Apave. La mission d'Apave ne débute qu'à réception de l'offre signée par le client ou à une date ultérieure convenue entre les parties dans les conditions particulières.

### 2 - DÉFINITIONS

Pour l'interprétation des présentes conditions générales, les termes ci-dessous devront être interprétés par rapport aux définitions du présent article.

- **Action de Formation** : Parcours pédagogique permettant d'atteindre un objectif professionnel, réalisable en tout ou partie à distance ainsi qu'en situation de travail (L.6313-2 du Code du Travail).
- **Client** : désigne le donneur d'ordre privé, public ou la personne physique.
- **Formation Blended-learning** : formation se déroulant en deux temps avec une session théorique en distanciel, l'autre session pratique en présentiel.
- **Formation en distanciel** : formation se déroulant à distance, notamment par des classes virtuelles (Synchrone), du e-learning (Asynchrone)... à l'aide d'outils informatiques dont dispose le client à ses frais et par ses propres moyens, et l'ouverture d'un espace en ligne de formation au(x) Stagiaires par Apave sur une plateforme dédiée.
- **Formation en présentiel** : formation se déroulant en un lieu commun avec présence physique du client et du formateur Apave.

- **Formation Inter** : formation regroupant des personnes, salariés, agents, de diverses entités dans une même action de formation.

- **Formation Intra** : formation regroupant des personnes, salariés, agents d'une même entité dans une même action de formation.

- **Livrable** : document remis par Apave au client ou au stagiaire au cours de la formation ou en fin de celle-ci (support de formation, ...).

- **Organisation** : désigne une entité publique ou privée faisant appel à Apave.

- **Règlement Intérieur** : document écrit par lequel Apave détermine, pour les actions dans ses centres, les principales mesures applicables en matière de santé et de sécurité, les règles applicables en matière de discipline ainsi que les modalités selon lesquelles est assurée la représentation des stagiaires pour les actions de formation d'une durée totale supérieure à 500 (cinq cents) heures et ce, conformément aux dispositions de l'article L.6352-4 du Code du Travail.

- **Stagiaire** : personne engagée et active dans un processus d'acquisition ou de perfectionnement des connaissances et de leur mise en œuvre.

### 3 - OFFRE

L'offre de Formation Apave est matérialisée par un document écrit adressé au client. Le catalogue des formations et le site «apave-formation.com» constituent les moyens de présentation des offres Apave. Les informations issues du site mises à jour régulièrement priment sur celles du catalogue papier, toutefois, c'est toujours la version du catalogue jointe à l'offre ou au contrat qui s'ensuit qui prévaut.

Les formations pourront être dispensées en présentiel, en distanciel ou en parcours dit Blended-learning.

### 4 - FORMATION DU CONTRAT

Le contrat pour l'Action de Formation est irrévocablement formé dès la signature et l'envoi par le Client à Apave du bon de commande dûment complété figurant en fin de catalogue ou d'un document écrit et signé (lettre, courriel ou télécopie). Toute modification ultérieure du contrat ne sera effective qu'après signature d'un avenant par les deux parties.

### 5 - COMMANDE

Toute commande d'Actions de Formation ne prend effet qu'à réception d'un bon de commande dûment complété et signé par le Client ou de tout autre document écrit et signé (lettre, courriel ou télécopie) indiquant précisément :

- l'identité du client
- le titre, la référence, les dates et lieu de la Formation,
- le nom et prénom du ou des Stagiaires,
- l'adresse à laquelle doivent être envoyés les documents de stage,
- l'adresse de facturation.

Apave adresse, en retour, un accusé de réception rappelant notamment la Formation commandée, les conditions financières et les modalités de réalisation de la Formation.

En cas de financement par un Opérateur de compétences (Organisme financeur), la prise en charge des frais de formation par ce dernier doit être communiquée à Apave avec le bon de commande.

C'est sur la base de cette prise en charge, que les services formation sont autorisés à facturer à l'Organisme financeur pour le compte du Client.

Si cette prise en charge n'est pas parvenue à Apave avant le début de la session, celle-ci facturera au Client les frais de formation correspondants.

Aucun avoir ne sera établi par Apave pour refacturation ultérieure à l'Organisme financeur.

## 6 - CONVOCACTION

Dans le cas d'une Formation Inter, une convocation mentionnant les informations relatives à la session (date, lieu, horaires, règlement intérieur, plan d'accès etc.) est adressée, à l'avance, au Client, lequel se charge, à son tour, de transmettre les éléments à chacun de ses Stagiaires.

Dans le cas d'une Formation Intra, le Client transmettra à Apave au plus tard deux jours ouvrés avant le début de la session la liste nominative des stagiaires. Une confirmation de réalisation sera ensuite adressée au Client. Cette confirmation vaut accusé de réception de la commande.

Dans le cadre de formation en distanciel, Apave convoquera le Client par email contenant les informations suivantes : identifiant et mot de passe de connexion, lien du site de connexion, durée de validité du lien.

Dans le cadre d'une formation Blended-learning, Apave précisera au Client et/ou au(x) Stagiaire(s) les éléments listés ci-dessus pour la session en distanciel, ainsi que les dates de la session en présentiel.

## 7 - RÈGLEMENT INTÉRIEUR

La transmission par le Client à Apave du bon de commande ou de tout autre document d'inscription signé implique l'adhésion du Client au Règlement Intérieur Apave. Le Client se porte fort du respect par les Stagiaires du Règlement Intérieur Apave. Conformément aux articles R.6352-1 et L.6352-3 et suivants du Code du Travail, le Règlement Intérieur s'impose à l'ensemble des Stagiaires accueillis, même lorsque l'action de formation se déroule dans des locaux extérieurs mis à disposition.

## 8 - REPORT ANNULATION ET DROIT DE RÉTRACTATION

Apave se réserve la possibilité de reporter ou d'annuler la Formation si l'effectif est insuffisant pour permettre sa conduite pédagogique. Dans ce cas, il en informe le Client dans les plus brefs délais. Ce report de formation s'effectuera en présentiel ou en distanciel, à une date convenue entre Apave et le Client.

Dans le cas où le Client ne se conforme pas aux règles d'hygiène et sécurité obligatoires applicables à la réalisation d'une Formation sur son site, Apave se réserve la possibilité de reporter ou d'annuler celle-ci et d'appliquer les pénalités suivantes :

- tout aléa dans l'exécution d'une Formation, qui entraîne une augmentation de sa durée fait l'objet d'une facturation complémentaire de 350 €HT par demi-journée ;
- toute annulation d'une Formation moins de 3 jours ouvrés avant la date prévue, donne lieu à une facturation de 350€ HT. Si, de plus, l'intervenant Apave a effectué un déplacement, les frais correspondants sont facturés en sus, le barème correspondant étant à la disposition du Client sur demande.

Toute annulation de Formation par le Client doit être communiquée par écrit à Apave au minimum 13 (treize) jours ouvrés avant le début de celle-ci. Dans ce cas, le Client conserve la faculté de demander à Apave le report ou l'annulation de :

- l'inscription du ou des stagiaires pour les Formations Inter ;
- la réalisation d'une ou de plusieurs Formations Intra.

Passé ce délai Apave facture au Client y compris lors du financement prévu initialement par un Organisme financeur, à titre de dédit, une somme égale à :

- 30% du montant de la formation pour une annulation entre le 13e et le 7e jour ouvré avant le début de celle-ci,
- de 50% du montant de la formation pour une annulation entre le 6e et le 2e jour ouvré, et
- de 100% de ce montant pour une annulation 2 jours ouvrés avant le début de la formation. Ce dédit fait l'objet d'une facturation distincte de celle de la convention de formation.

Tout stage commencé est dû en totalité à Apave.

Conformément à la réglementation du Code de la consommation, le Client personne physique est libre de se rétracter par lettre recommandée avec avis de réception et d'annuler sa commande dans un délai de :

- 14 jours à compter de la signature du contrat si ce dernier a été conclu à distance ou hors établissement.
- 10 jours à compter de la signature du contrat dans les autres hypothèses. Aucune somme ne pourra être exigée avant l'expiration du délai de rétractation.

En cas d'exercice du droit de rétractation, Apave procédera au remboursement des sommes versées déduction faite des éventuels coûts d'annulation applicables, dans un délai de 30 jours pour les personnes morales, 14 jours pour les personnes physiques, suivant la notification de la demande de rétractation, par virement bancaire.

Le Client exercera son droit de rétractation par courrier avec accusé de réception à l'adresse du siège de l'entité Apave réalisant la formation, en précisant son identité, les références du contrat ainsi que les références et date de la formation.

Cependant, et conformément à l'article L. 121-21-8 du Code de la Consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les prestations pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation. En pareil cas, le Client reconnaît et accepte de renoncer à son droit à rétractation.

En cas de mobilisation par un Stagiaire de son Compte Personnel de Formation (CPF), son droit à rétractation, les conditions d'annulation et les éventuelles pénalités associées sont listés dans les conditions générales d'utilisation (CGU) du CPF et devront être exercés conformément aux CGU disponibles sur le site suivant : <http://www.moncompteformation.gouv.fr/>.

## 9 - PRIX

Les prix sont indiqués en euros et hors taxes. Ils sont à majorer de la TVA au taux en vigueur. Pour les Formations Intra et Blended-learning un acompte d'un montant de 30% du prix global sera facturé dès l'envoi de l'accusé de réception de la commande.

Les formations se déroulant en intégralité en distanciel seront facturées et payables avant le début de la session. Une fois le paiement réceptionné, Apave communiquera au Client ou au Stagiaire leurs identifiants de connexion ainsi que le lien de connexion.

Les prix des stages sont ceux figurant sur les tarifs en vigueur ou sur la proposition commerciale pour les actions spécifiques. Les tarifs sont susceptibles d'être modifiés si les variations économiques le rendent nécessaire. Ils comprennent les frais d'animation et les supports de cours remis à chaque Stagiaire. Certains documents particuliers (publications, livres, normes,...) peuvent faire l'objet d'une facturation supplémentaire.

Les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration ne sont pas compris dans le prix du stage. Les prix sont susceptibles de varier à tout moment.

### 10 - FACTURATION ET RÈGLEMENT

La facture définitive est établie et adressée au Client à l'issue de chaque prestation effectuée.

Les factures sont payables dans un délai de 30 jours, aucun escompte n'étant accordé pour un paiement anticipé.

Si le Client souhaite que le règlement soit émis par l'OPCO dont il dépend, il lui appartient de :

- faire une demande de prise en charge avant le début de la Formation,
- l'indiquer explicitement sur son bon de commande ou son bulletin d'inscription,

- s'assurer du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

Toutefois, Apave se réserve le droit de refuser les demandes de subrogation de paiement à un OPCO sans qu'il ne soit nécessaire d'en justifier le refus au client.

Si l'Organisme financeur ne prend en charge que partiellement le coût de la Formation, le complément de facture sera adressé au Client.

Si Apave n'a pas reçu la prise en charge de l'Organisme financeur avant le début de la Formation (voir article 5), le client sera facturé de l'intégralité du coût de la Formation.

En cas de non-paiement par l'Organisme financeur, le Client restera redevable de l'intégralité du coût de la Formation et sera facturé du montant correspondant. Conformément aux dispositions de l'article L441-10 du code de commerce, tout retard ou défaut de paiement donnera lieu, sans mise en demeure préalable, à une pénalité égale à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur, calculée sur le montant HT figurant sur la facture. Conformément aux dispositions de l'article D441-5 du code de commerce, Apave se réserve le droit d'exiger du Client le versement d'une indemnité forfaitaire d'un montant de 40 €HT pour frais de recouvrement, sans aucune formalité préalable. Dans l'hypothèse où les frais de recouvrement engagés par Apave seraient supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, Apave pourra demander au Client une indemnisation complémentaire sur justificatifs.

### 11 - NATURE ET CARACTÉRISTIQUES DE LA MISSION APAVE

L'action Apave s'inscrit dans le cadre de ses statuts et des textes législatifs et réglementaires en vigueur, notamment des dispositions complémentaires figurant dans les présentes conditions générales. En l'absence de textes à caractère d'ordre public, cette action peut s'exercer dans le cadre des spécifications de ses Clients.

Sauf dispositions contraires, les prestations de formation sont dispensées en français. Le Client s'assure de la compréhension de la langue française par le Stagiaire et en assume la responsabilité.

Déroulement de l'Action de Formation :

L'Action de Formation s'exerce au travers d'apports théoriques effectués par le ou les intervenants choisis par Apave, lesquels peuvent être matérialisés dans des supports remis aux Stagiaires. Elle est également susceptible d'être dispensée au moyen d'exercices pratiques nécessitant la manipulation d'appareils, engins, machines ou autres. Les Stagiaires s'engagent à effectuer ces manipulations en respectant strictement les consignes qui leur sont données et en s'abstenant d'avoir un comportement de nature à engendrer des risques pour autrui, eux-mêmes et les biens. Les prérequis sont définis d'un commun accord, mais en règle générale le choix des Stagiaires aptes à suivre la Formation est de la responsabilité du Client. Dans le cas de référentiels particuliers, un dossier d'admission est adressé à Apave

qui valide ou non les inscriptions en fonction des exigences du référentiel. L'identité des Stagiaires est garantie par leur employeur.

La vérification des connaissances ainsi acquises peut se traduire par une évaluation en fin de stage. Les modalités d'évaluation sont définies par Apave et, le cas échéant, par les autorités publiques et privées ayant défini les référentiels. Le succès aux épreuves prévues se traduit par la délivrance d'un certificat, d'une attestation et éventuellement d'un avis sur l'acquisition des connaissances par l'intéressé et le cas échéant, l'aptitude de celui-ci à effectuer les tâches et opérations constituant les objectifs de la Formation. Ces éléments mentionneront les objectifs, la nature et la durée de l'Action de Formation et les résultats de l'évaluation des acquis de la Formation et ce, conformément à l'article L.6313-7 du Code du travail. La réussite à la Formation nécessite l'implication forte des

Stagiaires. Apave se réserve le droit d'exclure, sans remboursement de prix au client, tout Stagiaire qui se rendrait coupable d'un manquement quelconque aux stipulations du présent article.

En fin de session, il sera demandé aux stagiaires d'évaluer la formation dispensée. Pour ce faire, ils rempliront un questionnaire en ligne à l'aide de leur smartphone après avoir scanné un QR code ou en se rendant sur le site [www.apave.fr](http://www.apave.fr).

### 12 - LIMITES DE MISSION

Dans les cas où l'Action de Formation est réalisée au sein de locaux mis à disposition par le Client, ce dernier s'engage à ce qu'ils soient en tous points conformes à la réglementation applicable.

Pour toute Action de Formation nécessitant la mise en oeuvre de matériels, appareils, équipements ou installations appartenant au Client ou dont il a la garde ou assure l'exploitation, ce dernier s'engage à ce qu'ils soient en tous points conformes à la réglementation applicable. Apave ne peut, en aucun cas, être tenue responsable du fonctionnement et de l'exploitation des installations, appareils ou autres objets situés dans les locaux où la Formation est effectuée. Dans ces conditions, la responsabilité d'Apave ne peut être engagée, à quelque titre que ce soit, pour les dommages que pourraient subir ces installations, appareils ou objets ou pour les accidents et leurs conséquences dont ces installations, appareils ou objets seraient à l'origine, et notamment pour les pertes d'exploitation susceptibles d'en résulter. Apave contracte une assurance couvrant sa responsabilité civile professionnelle et les différents risques susceptibles d'engager sa responsabilité. Le Client, de son côté, doit se garantir contre les risques qu'il ferait encourir aux agents d'Apave et les accidents ou incidents dont la responsabilité lui incomberait. Pour l'exécution de ces Actions de Formations, Apave souscrit une obligation de moyen. La responsabilité d'Apave au titre du Contrat quelle qu'en soit la nature est limitée au prix de l'Action de Formation concernée. En aucun cas, Apave ne sera responsable d'un quelconque dommage immatériel, d'un dommage indirect tels que, sans que cette liste soit limitative, perte de revenu, perte d'exploitation, perte de profit; Au-delà de ces limites et exclusion, le Client renonce à tout recours contre Apave et ses assureurs. Le Client indemniserà et tiendra quitte Apave et ses assureurs de tout recours s'il ne parvient pas à obtenir lesdites renonciations.

### 13 - SOUS-TRAITANCE

Apave s'autorise à faire intervenir tout sous-traitant de son choix, notamment mais non exclusivement une autre entité d'Apave, que ce soit pour des raisons de reconnaissance, de technicité, de disponibilité ou de lieu d'intervention.

Dans ce cas, le client accepte qu'Apave divulgue les informations nécessaires à l'exécution du contrat à son sous-traitant.

#### 14 - PLAN DE PRÉVENTION

Conformément aux articles R.4512-6 du Code du travail, avant toute Action de Formation, le Client et Apave prendront les dispositions nécessaires à la prévention des risques liés à l'interférence entre les activités, les installations et les matériels des différentes organisations présentes sur un même lieu de travail. Le Client s'engage à prendre toutes dispositions nécessaires pour permettre le déroulement de l'Action de Formation dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité et des règles sanitaires en vigueur et à assurer la coordination générale des mesures de prévention lorsque l'Action de Formation a lieu sur son site. En cas de risques résultant de l'interférence entre les activités, les installations et les matériels, le représentant d'Apave appliquera les mesures prévues par le plan de prévention arrêté, d'un commun accord, avant le début des Actions de Formation.

Afin de prévenir tout risque et de faciliter l'exécution de l'intervention, le Client doit désigner et détacher, auprès du représentant d'Apave, un agent qualifié chargé de transmettre toutes informations et directives concernant les prescriptions d'hygiène, de sécurité et de premiers secours. Cet agent qualifié est habilité par le client à diriger les manœuvres éventuelles et en assurer le commandement.

Pour certaines Actions de Formation, les Stagiaires ne pourront y participer que s'ils disposent des équipements de protections individuelles correspondants

#### 15 - CONFIDENTIALITÉ

Toutes Informations non publiques échangées entre Apave et le client, notamment savoir-faire, croquis, photographies, plans, dessins, documentations, idées, concepts, rapports, manuels, secrets d'affaires et commerciaux, marques, logos, qu'elles soient écrites ou orales, sont confidentielles (« Informations confidentielles »).

Apave et le client garantissent que les Informations Confidentielles ne sont utilisées qu'afin de l'exécution de la prestation ou de ses conséquences. Les parties s'engagent :

- à les protéger et les garder strictement confidentielles,
- à ne pas les copier, ni les reproduire, ni les dupliquer, totalement ou partiellement,
- à ne les divulguer de manière interne qu'aux seuls membres de leur personnel ayant à en connaître en portant à leur connaissance leur caractère confidentiel et les obligations qui s'y rattachent.

A ce titre, le client veille à ce que les présentes obligations soient acceptées et appliquées par son personnel.

Par dérogation aux dispositions qui précèdent, la Partie qui reçoit ou obtient une Information Confidentielle n'aura aucune obligation de confidentialité et ne sera soumise à aucune restriction eu égard à toute Information dont elle peut apporter la preuve :

- qu'elles sont déjà connues du public préalablement à leur communication par l'autre Partie ou après celle-ci, et ce en l'absence de toute faute de la Partie qui a reçu ou obtenu l'Information Confidentielle ; ou
- qu'elles ont été reçues d'un tiers de manière licite, sans restriction, ni violation d'une obligation de confidentialité ; ou
- qu'elles sont tombées dans le domaine public ; ou

- que la divulgation ou l'utilisation autre que celle autorisée par les présentes, a été permise par écrit par la Partie qui a divulgué ou a laissé divulguer cette Information.

Aucune information n'est rendue publique, sauf dans le cadre d'obligations légales.

Aucun document, en ce compris les livrables, concernant la prestation exécutée ne peut être diffusé à des tiers, sans autorisation écrite et préalable de la Direction d'Apave, en dehors des obligations administratives, légales, réglementaires ou de toute réquisition de la part des autorités administratives, judiciaires ou d'un organisme d'accréditation.

Toutefois, sauf opposition expresse du client, celui-ci accepte de figurer sur les listes de références d'Apave qui s'oblige alors à respecter l'image de marque et la politique de communication du client.

Les Informations non publiques restent confidentielles après la fin de l'exécution ou la résiliation du contrat.

#### 16 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les supports de formation remis au(x) Stagiaire(s) intègrent les méthodes pédagogiques spécifiquement développées par Apave. Le contenu de ces supports reste la propriété d'Apave. Le Client et le(s) Stagiaire(s) s'interdisent, pour tout ou partie de ces supports, toute reproduction ou réutilisation à toute autre fin et sous quelles que modalités que ce soit, qu'à des fins pédagogiques, à titre personnel et professionnel dans le but de la délivrance de la formation en rapport avec le support de formation, sauf autorisation écrite et préalable d'Apave. Le client s'interdit la communication ou la commercialisation des livrables, notamment à des fins de formation externe.

Toute utilisation de la marque, du nom ou du logo Apave est interdite sans l'accord écrit, préalable et exprès de celle-ci ; son éventuel refus n'ayant pas à être motivé.

Tout enregistrement audio ou vidéo de formation dispensée en mode présentiel ou bien en distanciel est interdit.

#### 17 - DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Apave s'engage à respecter la réglementation en vigueur applicable aux traitements de données à caractère personnel, en particulier la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016. Les Données à Caractère Personnel (DCP) que l'entreprise ou la personne fournit dans les bons de commandes, dans les conventions, et tout au long de la prestation avec Apave, agissant en qualité de responsable de traitement, font l'objet de traitements qui permettent : d'assurer l'exécution et la gestion de la formation (suivi du contrat, traitement du dossier de candidature ; conservation des feuilles d'émargement) ; de réaliser l'évaluation sur place ou à distance ; de réaliser un bilan de la formation ; de délivrer un titre, une attestation ou une habilitation ; d'assurer le suivi des renouvellements. Ces différents traitements sont effectués pour répondre à des obligations contractuelles, des obligations en tant qu'organisme de formation et dans les intérêts légitimes d'Apave. Les catégories de DCP traitées sont les suivantes : identification ; coordonnées et informations professionnelles et personnelles ; données de connexion ; données relatives à la formation suivie ; données financières liées à la facturation ; données concernant des aptitudes physiques et des compétences techniques. Elles sont conservées pendant la durée légale applicable et/ou nécessaire et sont destinées aux personnels dûment habilités à les exploiter du métier de la formation. APAVE fera tout son possible pour assurer la

sécurité des informations et données personnelles collectées, notamment par la mise en place de mesures destinées à empêcher tout risque d'accès non autorisé à ces données. Aucun transfert de données à caractère personnel en dehors de l'Union Européenne n'est effectué. La personne concernée peut exercer ses droits d'accès aux DCP, à la rectification ou l'effacement de celles-ci, à la limitation du traitement, à s'opposer au traitement et à la portabilité des DCP en contactant le Délégué à la Protection des Données à l'adresse mail [dpo@apave.com](mailto:dpo@apave.com) ou par courrier à Apave à l'attention du Délégué à la Protection des Données 6 Rue du Général Audran 92412 COURBEVOIE Cedex. Une réclamation auprès d'une Autorité de contrôle de la Protection des Données, en France la CNIL peut également être déposée.

### 18 – CESSION

Apave est autorisée à céder le contrat à toutes sociétés entretenant des liens capitalistiques ou de contrôle, directs ou indirects avec elle, tels que définis aux articles L233-1 et suivants du code de commerce. La cession fera l'objet d'une information au client par tous moyens à la convenance d'Apave dans les meilleurs délais.

### 19 - ETHIQUE ET DEVELOPPEMENT DURABLE

Apave s'engage dans une démarche éthique définie dans ses Codes et documents de référence consultables sur son [site internet](https://www.apave.com/a-propos/ethique-et-qualite) <https://www.apave.com/a-propos/ethique-et-qualite>. Le client reconnaît avoir pris connaissance de ces documents et y adhérer.

### 20 - DUPLICATA DES DOCUMENTS ÉMIS APRÈS LA FORMATION

Sur demande écrite du Client, Apave peut délivrer un duplicata des attestations et avis émis après l'Action de Formation, pendant une période maximale de 3 (trois) ans après celle-ci. La délivrance de duplicata des attestations et avis fera l'objet d'une facturation pour un montant forfaitaire de 50 € HT.

### 21 - NON-SOLLICITATION DU PERSONNEL

Pendant toute la durée de l'action de formation, et pendant une durée de 12 (douze) mois suivant la cessation de celle-ci, qu'elle qu'en soit la cause, le Client s'engage à ne faire aucune offre d'emploi, service, consulting, etc. à l'un des membres du personnel d'Apave ayant participé à la réalisation des prestations, sauf accord écrit de celui-ci. En cas de non respect de cet engagement par le Client, il versera à Apave à titre d'indemnité l'équivalent de deux ans du salaire brut du personnel concerné.

### 22 - CONVENTION DE PREUVE

Pour les contrats conclus avec des personnes morales, et par dérogation à l'article 1366 du Code civil, l'écrit sous forme de papier constitué par les présentes Conditions Générales sera le seul mode de preuve recevable des droits et/ou des obligations de chacune des parties. Les documents sous forme électronique échangés entre les parties feront preuve, sous réserve que puisse être dûment identifiée la personne dont ils émanent et qu'ils soient établis et conservés dans des conditions raisonnables permettant d'en garantir l'intégrité.

### 23 – DROIT APPLICABLE – LITIGE

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français.

Pour les contrats conclus avec des personnes morales, en cas de litige et après tentative infructueuse de règlement amiable, le litige sera soumis à la compétence exclusive des juridictions de Nanterre.

Pour les contrats conclus avec des personnes physiques, conformément aux articles L.612-1 à L.612-5 du Code de la consommation, le litige sera préalablement soumis à un médiateur de la consommation en vue d'une résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, Apave garantit au client personne physique le recours effectif et gratuit à un dispositif de médiation de la consommation en s'adressant à l'ANM Conso 2, rue de Colmar 94300 Vincennes, mail : [contact@anm-conso.com](mailto:contact@anm-conso.com). Le client personne physique est néanmoins informé que le litige ne pourra être examiné par le médiateur de la consommation que s'il est en mesure de justifier avoir tenté au préalable de résoudre son litige directement auprès d'Apave par une réclamation écrite adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, et que cette réclamation n'ait pas aboutie ou soit restée sans réponse dans un délai de deux (2) mois.

En cas d'échec, le litige sera soumis à la compétence exclusive des juridictions de Nanterre.

Le processus de traitement des réclamations et des appels est décrit dans le Manuel Qualité Apave disponible sur le site [www.apave.com](http://www.apave.com)

A compter du **1<sup>er</sup> janvier 2023**, APAVE se réorganise pour mieux vous servir ! **2 nouvelles entités opérationnelles seront créées** ... sans impact sur vos contacts de proximité

Apave	
APAVE Exploitation France	APAVE Infrastructure & Construction France
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Inspection</b> : vérifications réglementaires et non réglementaires</li><li>• <b>Essais et Mesures</b> : prélèvements et mesures environnementales, essais de matériaux, qualification de produits</li><li>• <b>Conseil et Accompagnement technique</b> : conseil maîtrise des risques (santé, sécurité, risques environnementaux), gestion de la sécurité grands chantiers et arrêts, assistance à la maintenance et à la gestion du patrimoine immobilier</li><li>• <b>Formation</b> : Formations réglementaires, techniques et métiers, formations qualifiantes</li><li>• <b>Accompagnement</b> à la <b>certification et labellisation</b> de vos activités</li></ul> <p>Pour toutes vos demandes « Exploitation »</p> 	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Contrôle technique de construction</b></li><li>• <b>Coordination Sécurité Protection Santé</b></li><li>• <b>Diagnostics immobiliers et techniques sans préconisation</b></li></ul> <p>Pour toutes vos demandes « Infrastructure &amp; Construction »</p> 
<b>0805 62 5000</b>	<b>0805 62 5001</b>

**Vos contacts de proximité ne changent pas !**