

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

MAÏ : AVRIL 2026

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») régissent l'ensemble des prestations proposées par Savoir, organisme de formation déclaré sous le numéro NDA 44 55 00641 55, enregistré auprès de la DREETS Grand-Est, certifié Qualiopi au titre des actions de formation. Elles s'appliquent à tout contrat conclu entre Savoir et un client professionnel ou particulier, indépendamment du de financement (entreprise, OPCO, fonds personnels, autre dispositif).

Les prestations couvertes se répartissent en deux catégories distinctes, soumises chacune à des dispositions spécifiques :

- Les actions de formation professionnelle (Section 2 des présentes CGV) ;
- Les missions de conseil, d'accompagnement et de consulting (Section 3 des présentes CGV).

Les dispositions communes aux deux types de prestations sont regroupées dans la Section 1. La signature d'un devis, d'une convention ou d'un contrat avec Savoir emporte acceptation sans réserve des présentes CGV.

SECTION 1 - DISPOSITIONS COMMUNES À TOUTES LES PRESTATIONS

Article 1 - Objet et champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent à toute prestation réalisée par Savoir, qu'il s'agisse d'actions de formation, de conseil, d'accompagnement ou de consulting. Elles prévalent sur tout document émanant du client, et notamment sur ses propres conditions générales d'achat, sauf accord écrit contraire entre les parties.

Article 2 - Tarification

Les prix sont indiqués en euros, hors taxes. Savoir bénéficie de l'exonération de TVA prévue à l'article 293B du Code général des impôts.

Sauf accord spécifique, des frais annexes (déplacement, hébergement, restauration, péages) peuvent s'ajouter au tarif principal et font l'objet d'une facturation séparée ou d'une refacturation au réel.

Article 3 - Modalités de paiement

- Le règlement s'effectue par virement, chèque ou prélèvement, sous trente (30) jours à réception de facture, sauf disposition contractuelle particulière.
- Conformément à l'article L441-10 du Code de commerce, tout retard de paiement entraîne de plein droit l'application de pénalités de retard ainsi qu'une indemnité forfaitaire de quarante euros (40 €) pour frais de recouvrement.
- Lorsque la prise en charge financière relève d'un OPCO ou d'un autre organisme tiers, le client demeure responsable des démarches administratives nécessaires. En cas de refus ou de prise en charge partielle, le solde reste dû par le client.

Article 4 - Force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable d'un retard ou d'une inexécution résultant d'un cas de force majeure, tel que défini par la jurisprudence française et entendu notamment comme : catastrophe naturelle, épidémie, grève, panne majeure, décision administrative, ou tout événement imprévisible et extérieur empêchant l'exécution normale des prestations. Dans une telle hypothèse, les parties se concerteront afin d'envisager un report ou un aménagement de la prestation.

Article 5 - Confidentialité

Les parties s'engagent à préserver la confidentialité de l'ensemble des informations échangées dans le cadre de leur relation contractuelle, qu'il s'agisse de données stratégiques, techniques, organisationnelles, financières ou relatives aux personnes accompagnées. Cet engagement reste valable pendant toute la durée du contrat et trois (3) ans après son terme.

Aucun enregistrement audio, vidéo ou photographique des sessions de formation ou des séances de travail n'est autorisé sans le consentement écrit, explicite et préalable de Savoir et, le cas échéant, des participants concernés.

Article 6 - Protection des données personnelles (RGPD)

6.1. Collecte et traitement des données

- Les informations collectées par Savoir sont utilisées exclusivement pour la gestion administrative, pédagogique et commerciale des prestations.
- Aucune donnée personnelle n'est cédée, vendue ou transmise à des tiers, hors obligations légales et hors organismes financeurs lorsque cela est nécessaire à la prise en charge.
- Les données sont conservées de manière sécurisée et pour la durée strictement nécessaire au traitement et aux obligations légales applicables.

6.2. Droits des personnes concernées

Conformément au Règlement général sur la protection des données et à la loi Informatique et Libertés, toute personne dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition et de portabilité de ses données. Toute demande peut être adressée à l'adresse suivante : claire.monin@savoir-formation.fr.

Article 7 - Sous-traitance

Savoir se réserve la possibilité de faire intervenir tout sous-traitant ou intervenant qualifié de son choix, dans le respect des engagements contractuels et des exigences de qualité applicables. Cette intervention est sans incidence sur la responsabilité de Savoir vis-à-vis du client.

Article 8 - Archivage

Les documents administratifs, contractuels et pédagogiques (devis, conventions, contrats, feuilles d'émargement, évaluations, livrables) sont archivés pour une durée maximale de cinq (5) ans, sauf exigence légale ou réglementaire imposant une durée différente.

Article 9 - Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de différend, les parties s'efforceront de trouver une solution amiable. Le client adresse à cette fin une réclamation écrite à Savoir.

À défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse dans un délai d'un (1) mois, le client consommateur, au sens de l'article L.612-2 du Code de la consommation, peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation compétent inscrit sur la liste établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, à savoir :

La Société Médiation Professionnelle
<http://www.mediateur-consommation-smp.fr>
Alteritae, 5 rue Salvaing, 12000 Rodez

À défaut de résolution amiable, et pour les clients professionnels, le tribunal compétent sera celui du siège social de Savoir, à Verdun.

SECTION 2 - DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES AUX ACTIONS DE FORMATION

Article 10 - Inscription et contractualisation

10.1. Inscription aux formations

L'inscription devient définitive après signature d'un devis, d'une convention ou d'un contrat de formation. Les convocations sont envoyées au plus tard quinze (15) jours avant le début de la session.

10.2. Convention ou contrat individuel

- Lorsque la formation est financée par une entreprise, une convention de formation professionnelle est signée avec celle-ci.
- Lorsque la formation est financée à titre personnel, un contrat de formation professionnelle est signé conformément aux articles L6353-3 à L6353-7 du Code du travail.

Article 11 - Facturation

Une facture est émise dès confirmation de l'inscription, ou selon les modalités prévues à la convention ou au contrat. Les modalités générales de paiement applicables sont définies à l'article 3 des présentes CGV.

Article 12 - Annulation, report et absence

12.1. Annulation ou report par le client

- Plus de quinze (15) jours avant le début de la formation : annulation sans frais.
- Entre sept (7) et quinze (15) jours avant : facturation de quarante pour cent (40 %) du coût total.
- Moins de sept (7) jours avant : facturation intégrale (100 %).

12.2. Annulation par l'organisme de formation

- En cas de force majeure ou d'événement imprévisible rendant impossible la réalisation de la formation, Savoir informe le client dans les meilleurs délais et propose une date de report.
- Aucune facturation n'est émise lorsque le report n'est pas possible.

Article 13 - Engagements des parties

13.1. Engagements de Savoir

- Assurer des formations de qualité, conformes au programme annoncé et au Référentiel National Qualité (Qualiopi).
- Fournir les supports pédagogiques et les outils nécessaires au bon déroulement de la formation.
- Adapter les formations aux besoins des participants, dans toute la mesure du possible, après analyse du public concerné et de ses besoins.

13.2. Engagements du client et du stagiaire

- Respecter les horaires et les règles du règlement intérieur de l'organisme de formation.
- Ne pas reproduire, diffuser ou exploiter les contenus de formation sans autorisation écrite préalable.
- Être actif et impliqué dans le déroulement de la formation.

Article 14 - Limitation de responsabilité (formation)

Savoir ne peut être tenu responsable des conséquences résultant d'une mauvaise application, par le stagiaire ou par sa structure d'appartenance, des connaissances acquises lors de la formation. La responsabilité de Savoir est en tout état de cause limitée dans les conditions définies à l'article 22 des présentes CGV.

Article 15 - Propriété intellectuelle (formation)

- L'ensemble des supports pédagogiques, contenus, méthodes, outils et documents transmis dans le cadre de la formation reste la propriété exclusive de Savoir.
- Toute reproduction, diffusion, communication publique ou utilisation à des fins commerciales ou pédagogiques par des tiers est strictement interdite sans accord écrit préalable.
- Les stagiaires bénéficient d'un droit d'usage personnel des supports remis, dans le strict cadre de leur pratique professionnelle individuelle.

SECTION 3 - DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES AUX MISSIONS DE CONSEIL, D'ACCOMPAGNEMENT ET DE CONSULTING

Article 16 - Définition et nature des prestations

Les missions de conseil, d'accompagnement et de consulting recouvrent notamment, sans que cette liste soit limitative : l'accompagnement de structures dans leurs démarches qualité, l'appui à la mise en œuvre de la Communication Alternative et Améliorée (CAA), la rédaction et l'adaptation de documents en Facile à Lire et à Comprendre (FALC), le conseil en accessibilité informationnelle, l'analyse de pratiques professionnelles, le coaching individuel ou collectif, ainsi que toute mission de réflexion stratégique ou organisationnelle relevant de l'expertise de Savoir.

Ces prestations relèvent d'une obligation de moyens. Savoir mobilise son expertise, ses méthodes et son professionnalisme pour atteindre les objectifs convenus avec le client, sans pouvoir garantir un résultat précis dépendant en partie de facteurs extérieurs (engagement des équipes du client, contexte institutionnel, mise en œuvre des préconisations, etc.).

Article 17 - Phase de cadrage et contractualisation

17.1. Réunion de cadrage

Toute mission de conseil ou d'accompagnement est précédée d'une phase de cadrage donnant lieu à au moins un échange formalisé entre les parties (réunion en visioconférence ou en présentiel). Cet échange a pour objet de définir le périmètre de la mission, les objectifs poursuivis, les livrables attendus, le calendrier prévisionnel ainsi que les modalités financières.

17.2. Document de cadrage

La phase de cadrage aboutit à l'établissement d'un document de cadrage, intégré au devis ou au contrat de prestation, qui précise notamment :

- le périmètre exact de la mission et les objectifs convenus ;
- la nature des livrables attendus et leur format ;
- le calendrier de la mission et les jalons intermédiaires ;
- le nombre d'allers-retours inclus pour chaque livrable ;
- le tarif global ainsi que, le cas échéant, le taux horaire ou journalier applicable aux prestations complémentaires.

Le document de cadrage constitue la référence contractuelle en cas de désaccord ultérieur sur le périmètre de la mission.

17.3. Demandes hors périmètre

Toute demande du client excédant le périmètre défini au document de cadrage fait l'objet d'un avenant écrit, précisant la nature des prestations supplémentaires et leur tarification. Aucune prestation hors périmètre ne peut être engagée sans accord écrit préalable des deux parties.

Article 18 - Modalités financières et acompte

18.1. Modes de tarification

Les missions de conseil et de consulting peuvent être facturées au forfait, en taux journalier, en taux horaire, ou selon une formule mixte. Le mode de tarification retenu est défini en phase de cadrage et formalisé dans le devis ou le contrat.

18.2. Acompte

Tout engagement de mission est conditionné au versement d'un acompte de trente pour cent (30 %) du montant total hors taxes prévu au contrat. La mission ne débute qu'à réception effective de cet acompte. L'acompte est définitivement acquis à Savoir en cas de désistement du client après le démarrage effectif de la mission.

18.3. Facturation du solde

Le solde est facturé selon les modalités prévues au contrat (à la livraison finale, par tranches associées à des jalons, ou selon un échéancier convenu). Les modalités générales de paiement applicables sont définies à l'article 3 des présentes CGV.

Article 19 - Itérations et validation des livrables

19.1. Bornage des allers-retours

Sauf disposition contractuelle particulière, chaque livrable inclut un nombre maximal de deux (2) séries d'allers-retours, à savoir : une version intermédiaire commentée par le client suivie d'une version finale ajustée. Toute série d'allers-retours supplémentaire est facturée sur la base du taux horaire ou journalier défini en phase de cadrage.

19.2. Délai de retour du client

Le client s'engage à transmettre ses retours dans un délai raisonnable, défini contractuellement ou, à défaut, fixé à quinze (15) jours calendaires à compter de la remise du livrable intermédiaire. À défaut de retour dans ce délai, Savoir pourra suspendre la mission ou la considérer comme close à hauteur des prestations effectivement réalisées, après mise en demeure restée sans réponse pendant huit (8) jours.

19.3. Validation tacite

À défaut de retour formel du client dans un délai de quinze (15) jours calendaires suivant la remise d'un livrable final, celui-ci est réputé accepté sans réserve. Cette acceptation tacite emporte autorisation de facturation du solde correspondant.

Article 20 - Annulation, suspension et résiliation

20.1. Annulation par le client avant démarrage

- Plus de trente (30) jours avant la date de démarrage : l'acompte versé est restitué, déduction faite des frais de cadrage déjà engagés.
- Entre quinze (15) et trente (30) jours avant le démarrage : l'acompte de 30 % est conservé par Savoir à titre d'indemnité forfaitaire.
- Moins de quinze (15) jours avant le démarrage : facturation de cinquante pour cent (50 %) du montant total hors taxes prévu au contrat.

20.2. Annulation après démarrage de la mission

En cas d'interruption de la mission à l'initiative du client après son démarrage, l'intégralité des prestations effectivement réalisées est due, ainsi qu'une indemnité égale à trente pour cent (30 %) du montant restant à facturer au titre des prestations non encore exécutées.

20.3. Résiliation pour manquement

En cas de manquement grave de l'une des parties à ses obligations contractuelles, et après mise en demeure restée sans effet pendant quinze (15) jours, l'autre partie pourra résilier le contrat de plein droit, sans préjudice de dommages et intérêts.

Article 21 - Propriété intellectuelle (conseil et consulting)

21.1. Distinction entre livrables finaux et outils sources

Dans le cadre des missions de conseil, d'accompagnement et de consulting, il est expressément convenu une distinction entre les livrables finaux remis au client et les outils sources, méthodes, matrices et savoir-faire mobilisés par Savoir.

21.2. Cession des livrables finaux

Les livrables finaux remis au client (rapports, documents stratégiques, outils personnalisés, supports adaptés en FALC, préconisations écrites, etc.) lui sont cédés à titre exclusif et définitif, à compter du complet paiement du prix de la mission. Le client est libre d'utiliser, reproduire, diffuser et adapter ces livrables au sein de sa structure et auprès des publics qu'elle accompagne.

21.3. Maintien des droits de Savoir sur les outils sources

Savoir conserve l'intégralité des droits de propriété intellectuelle sur les outils sources, méthodes, matrices, gabarits, grilles d'analyse, trames pédagogiques et savoir-faire utilisés pour produire les livrables finaux. Ces éléments demeurent la propriété exclusive de Savoir et ne peuvent en aucun cas être reproduits, diffusés, exploités commercialement ou transmis à des tiers par le client, hors usage interne strict à la mission concernée.

21.4. Référence commerciale

Sauf opposition écrite du client formulée lors de la signature du contrat, Savoir pourra mentionner le nom de la structure cliente et la nature générale de la mission réalisée à titre de référence commerciale, dans le respect des obligations de confidentialité prévues à l'article 5.

Article 22 - Limitation de responsabilité

22.1. Obligation de moyens

Savoir est tenu d'une obligation de moyens dans l'exécution de ses prestations. Sa responsabilité ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée dans l'exécution de la mission qui lui a été confiée.

22.2. Plafonnement

La responsabilité de Savoir, toutes causes confondues et tous préjudices cumulés, est expressément limitée à soixante-dix pour cent (70 %) du montant hors taxes effectivement perçu au titre de la mission ayant donné lieu au litige. Ce plafond constitue un élément essentiel et déterminant du consentement de Savoir ; à défaut, les conditions financières de la prestation auraient été substantiellement différentes.

22.3. Exclusion des dommages indirects

Savoir ne peut en aucun cas être tenu responsable des dommages indirects subis par le client ou par des tiers, et notamment : perte de chiffre d'affaires, perte d'exploitation, perte de clientèle, perte de chance, atteinte à l'image ou à la réputation, perte de données, ou tout préjudice consécutif à la mise en œuvre, par le client ou ses équipes, des préconisations formulées dans le cadre de la mission.

22.4. Mise en œuvre des préconisations

Le client demeure seul décisionnaire de la mise en œuvre, totale ou partielle, des préconisations issues de la mission. Il assume l'entière responsabilité des décisions prises et des actions engagées sur la base des travaux de Savoir.

22.5. Délai de réclamation

Toute réclamation relative à une mission devra être notifiée par écrit à Savoir dans un délai maximal de trois (3) mois à compter de la remise du livrable concerné ou, à défaut de livrable, à compter de la fin de la mission. Passé ce délai, aucune réclamation ne pourra être prise en compte.

Article 23 - Indépendance et exclusivité

Savoir intervient en qualité de prestataire indépendant. Aucune disposition des présentes CGV ne saurait être interprétée comme créant un lien de subordination, une société de fait, un mandat ou une exclusivité entre les parties. Savoir conserve la liberté d'accepter et d'exécuter d'autres missions, y compris auprès de structures relevant du même secteur d'activité que le client, sous réserve du respect des engagements de confidentialité prévus à l'article 5.

MàJ : 15 avril 2026