

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

PRESTATIONS CONSEILS ET FORMATIONS

GENERALITES :

Les présentes conditions générales de vente de prestations de services, ci-après dénommées CGV, constituent l'accord régissant pendant sa durée, les relations entre le cabinet **CAROLE DEHAYS RESSOURCES HUMAINES**, ci-après dénommé le Prestataire et ses clients dans le cadre de la vente de prestations de services et de sessions de formations. A défaut de contrat conclu entre le prestataire et son client, les prestations effectuées sont soumises aux CGV décrites ci-après.

Toute commande passée ainsi que tout contrat conclu avec le cabinet **CAROLE DEHAYS RESSOURCES HUMAINES** implique l'adhésion pleine et entière et sans réserve du client à ces CGV. Le fait que le prestataire ne mette pas en œuvre l'une ou l'autre clause établie en sa faveur dans les présentes conditions, ne peut être interprété comme une renonciation de sa part à s'en prévaloir.

Préalablement à toute transaction, le client reconnaît qu'il a bénéficié des informations et conseils suffisants de la part du cabinet **CAROLE DEHAYS RESSOURCES HUMAINES**, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'offre proposée à ses besoins.

Le client reconnaît avoir pris connaissance, au moment de la passation de commande, des conditions générales et particulières et déclare expressément les accepter sans réserve. La signature du bon de commande (ou devis/proposition commerciale/convention) matérialise son acceptation pleine et entière des conditions générales, seules applicables à la commande.

CONDITIONS GENERALES DE COLLABORATION :

CAROLE DEHAYS RESSOURCES HUMAINES est lié à ses clients par une obligation de moyens. Il s'engage à leur consacrer toutes ses compétences, son expérience et ses facultés. En échange, le client s'engage à une collaboration franche, effective et intégrale de tous les responsables de son entreprise, condition indispensable à l'accomplissement de la mission. En particulier, le client veille à faire observer les conditions de réussite exprimées dans l'offre.

Tous les consultants/formateurs chargés de l'exécution du programme prévu sont dirigés et suivis par la Direction de l'entreprise ou son représentant. En cas de force majeure, la Direction de **CAROLE DEHAYS RESSOURCES HUMAINES** peut être amenée à changer le consultant/formateur en cours d'intervention, toutes les dispositions étant prises pour garantir les prestations prévues dans la commande avec le niveau de qualité requis.

NATURE DES PRESTATIONS DE SERVICES :

Les présentes CGV régissent les prestations de services suivantes :

- Conseils
- Formations

VALIDITE DES OFFRES ET DES COMMANDES :

Toute commande entraîne de plein droit l'acceptation des présentes conditions générales de vente. Sauf stipulation contraire, nos offres sont valables pour une durée de trois mois à compter de leur signature.

Un bon de commande, une offre ou une convention de formation est considéré comme accepté dès lors que le client ou l'un de ses préposés y a apposé sa signature. Cependant le cabinet **CAROLE DEHAYS RESSOURCES HUMAINES** ne sera pas tenu de commencer sa prestation tant que le client ne lui aura pas retourné le bon de commande ou la convention signé, ainsi que l'acompte éventuel se rapportant à la dite commande.

La signature du bon de commande, de la convention et/ou l'accord sur proposition implique la connaissance et l'acceptation irrévocable et sans réserve des présentes conditions, lesquelles pourront être modifiées par le cabinet **CAROLE DEHAYS RESSOURCES HUMAINES** à tout moment, sans préavis, et sans que cette modification ouvre droit à indemnité au profit du client. Etant toutefois entendu que les conditions au jour de la commande seront les seules applicables à ladite commande

LES DELAIS DE REALISATION :

Les délais de réalisation sont définis entre **CAROLE DEHAYS RESSOURCES HUMAINES** et le client lors de la rédaction du bon de commande ou de la convention. Ce délai prend effet à la signature et réception du bon de commande ou de la convention. En cas de retard dû à des éléments indépendants de notre volonté, le client ne peut prétendre à une annulation de la commande.

PRIX :

Les prix sont exprimés en euros et hors taxe et sont à majorés du taux de la TVA applicable en vigueur au jour du paiement. Les éventuels, taxes, droits de douane ou d'importation ainsi que les frais bancaires occasionnés par le mode de paiement utilisé seront à la charge du client. Les frais de déplacement du (ou des) consultant(s)/formateur(s) ou ainsi que les frais de location de salle, de documentation et de location de matériel courant (vidéo projecteur, logiciels spécifiques utilisés lors des prestations de services) sont facturés en sus.

Le cabinet **CAROLE DEHAYS RESSOURCES HUMAINES** se réserve la possibilité de modifier son tarif à tout moment, étant toutefois entendu que le prix figurant au tarif le jour de la commande sera le seul applicable à ladite commande.

CONVENTION :

Agrément et convention de prestation

En tant qu'organisme de formation permanente et conformément à la loi du 31 décembre 1975, la société **CAROLE DEHAYS RESSOURCES HUMAINES** a déclaré son existence, ses objectifs et ses moyens à l'autorité administrative compétente. Les entreprises souhaitant faire entrer une prestation dans le cadre des obligations légales des employeurs au titre de la formation professionnelle continue (loi du 16 juillet 1971) indiqueront leur intention à **CAROLE DEHAYS RESSOURCES HUMAINES**, qui établira un projet de convention ou signera, après accord, celui qui lui sera proposé par l'entreprise.

La convention de stage est adressée avant le début de la formation.

CONDITIONS DE PAIEMENT :

Lors de la signature de la convention, le client remettra à **CAROLE DEHAYS RESSOURCES HUMAINES** un acompte de 30% du prix total prévu. Ce règlement autorisera l'intervention.

Le règlement du prix de la prestation s'effectue suivant les conditions fixées dans la convention. A défaut, le paiement devra intervenir au plus tard dans les 60 jours de la date de facturation. De convention expresse, le défaut de respect des conditions de règlement entraîne, sans préjudice de toute autre voie d'action, l'application de plein droit de pénalités de retard d'un montant égal au taux de refinancement de la Banque centrale européenne, majoré de 10 points, sans que ce taux ne puisse être inférieur à trois fois le taux de l'intérêt légal. Il prend effet au lendemain de la date de paiement figurant sur la facture. De plus, tout retard de paiement entraîne de plein droit, outre les pénalités de retard, une obligation pour le débiteur de payer une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement. Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatifs, lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire. Dès lors, tous les frais de procédure et d'honoraires que **CAROLE DEHAYS RESSOURCES HUMAINES** aura eu à exposer en vue du recouvrement de ses factures seront à la charge du client.

REGLEMENT PAR UN OPCO :

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 prestation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande, de l'indiquer explicitement sur la convention, de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

Si l'OPCO ne prend en charge que partiellement le coût de la prestation, le reliquat sera facturé au client. Si le cabinet **CAROLE DEHAYS RESSOURCES HUMAINES** n'a pas reçu la prise en charge de l'OPCO au 1^{er} jour de la prestation, le client sera facturé de l'intégralité de son coût.

En cas de non-paiement par l'OPCO, pour quelque motif que ce soit, le client sera redevable de l'intégralité du coût de la prestation et sera facturé du montant correspondant.

ANNULATION-REPORT :

Annulation ou report du fait de CAROLE DEHAYS RESSOURCES HUMAINES

CAROLE DEHAYS RESSOURCES HUMAINES se réserve la possibilité de reporter ou d'annuler une prestation.

CAROLE DEHAYS RESSOURCES HUMAINES en informe alors le client dans les plus brefs délais.

En cas d'annulation, interruption ou report tardif par le cabinet **CAROLE DEHAYS RESSOURCES HUMAINES** d'une prestation de services planifiée avec le client, le cabinet **CAROLE DEHAYS RESSOURCES HUMAINES** s'engage à verser au titre de remboursement tout paiement anticipé effectué par le client.

Désistement ou report du fait du Client

Toute prestation commencée et annulée par le client est due dans son intégralité.

En cas d'annulation tardive par le client d'une prestation des indemnités compensatrices sont dues dans les conditions suivantes :

- **Plus de 30 jours ouvrables** avant le début de la prestation : aucun frais ne sera facturé au client.
- **Entre 15 et 30 jours ouvrables avant le début de la prestation**, et sans report possible de la prestation dans un délai de 3 mois : le cabinet **CAROLE DEHAYS RESSOURCES HUMAINES** se réserve le droit de facturer un montant correspondant à 30 % de la commande, à titre d'indemnité forfaitaire. Dans le cas où la prestation peut être reportée dans un délai de 3 mois, aucun frais ne sera facturé au client.
- **Moins de 15 jours ouvrables** avant le début de la prestation, et sans report possible de la prestation dans un délai de 3 mois : le cabinet **CAROLE DEHAYS RESSOURCES HUMAINES** se réserve le droit de facturer un montant correspondant à 60 % de la commande, à titre d'indemnité forfaitaire. Dans le cas où la prestation peut être reportée dans un délai de 3 mois, l'indemnité forfaitaire sera de 30 % du montant de la commande.

FORCE MAJEURE :

Le cabinet **CAROLE DEHAYS RESSOURCES HUMAINES** ne pourra être tenu responsable à l'égard du Client en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure. Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français et sans que cette liste soit restrictive :

- La maladie ou l'accident d'un animateur de formation,
- Les grèves ou conflits sociaux externes au cabinet **CAROLE DEHAYS RESSOURCES HUMAINES**,
- Les désastres naturels,
- Les incendies,
- La non-obtention de visas, des autorisations de travail ou d'autres permis,
- Les lois ou règlements mis en place ultérieurement,
- L'interruption des télécommunications,
- L'interruption de l'approvisionnement en énergie,
- L'interruption des communications ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable du cabinet **CAROLE DEHAYS RESSOURCES HUMAINES**.

CONFIDENTIALITE ET DROIT DE PROPRIETE :

Les informations recueillies dans le cadre de relations commerciales sont destinées exclusivement à un usage interne, et ne sont en aucun cas cédées à des tiers. Les prospects ou clients disposent d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui les concernent selon l'article 34 de la loi Informatique et Libertés.

Le formateur/consultant s'engage à conserver le secret absolu sur toutes les affaires ou informations concernant les clients.

Les documents et supports divers utilisés par le représentant, les méthodes et outils utilisés par ses consultant/formateur restent son entière propriété. La fourniture de ces documents peut faire l'objet d'une facturation particulière suivant les dispositions prévues dans le cadre de la commande.

Le cabinet concède à son client une autorisation d'exploitation qu'il a transféré sous réserve d'un usage interne et en aucun cas à des fins commerciales ni de communication à un tiers, fut elle à titre gracieux.

CONTROLE DE QUALITE :

Le client laisse la possibilité à **CAROLE DEHAYS RESSOURCES HUMAINES** de déléguer un de ses consultant/formateur pour assister à tout ou partie d'une intervention dans le but de contrôler la qualité des prestations qui sont réalisées pour lui.

A la fin de la prestation, un bilan sera réalisé en la présence du consultant/formateur responsable du dossier et du commanditaire afin de valider l'atteinte des objectifs assignés à cette mission.

SUPPLEMENTS EVENTUELS :

Etant entendu que les parties s'efforceront de prévoir sur le budget l'intégralité des coûts nécessaires à la réalisation de la mission, en cas de besoins des frais non prévus pourront être engagés par le prestataire, avec l'accord préalable du client.

LES CONDITIONS DE REUSSITE :

Les conditions de réussite de la prestation sont aussi bien liées à la qualité de la communication qu'à la détermination et la volonté de la direction de mettre en place cette prestation.

Il est bien entendu que ce déroulement peut en permanence être modifié tant dans le contenu que dans son organisation compte tenu de l'expression préalable des besoins de la structure.

Le client doit informer **CAROLE DEHAYS RESSOURCES HUMAINES** de tous éléments susceptibles d'interférer dans le déroulement de la prestation.

Le client se doit de fournir au(x) consultant/formateur formateur(s) l'ensemble des documents relatifs à la problématique afin de contribuer à la réussite de l'intervention.

COMMUNICATION :

Le Client accepte d'être cité par le cabinet **CAROLE DEHAYS RESSOURCES HUMAINES** comme client de ses offres de services, dans ses listes de référence destinée aux supports de communication interne ou externe ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE :

CAROLE DEHAYS RESSOURCES HUMAINES se réserve le droit de modifier ou mettre à jour à tout moment et sans préavis les présentes conditions générales de vente.

LITIGES :

Les conditions générales et tous les rapports entre le cabinet **CAROLE DEHAYS RESSOURCES HUMAINES** et ses clients relèvent de la loi française. Tout litige pouvant naître de l'exécution des présentes, et que les parties n'auraient pu régler à l'amiable, sera soumis à la décision du tribunal de Commerce de Chartres.

PROTECTION ET ACCES AUX INFORMATIONS A CARACTERE PERSONNEL

Le client s'engage à informer chaque stagiaire que :

- des données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées aux fins de suivi de la validation de la formation et d'amélioration de l'offre de **CAROLE DEHAYS RESSOURCES HUMAINES**.

- conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, le stagiaire dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification des données à caractère personnel le concernant. Le Stagiaire pourra exercer ce droit en écrivant à : **CAROLE DEHAYS RESSOURCES HUMAINES** 4 Rue Blaise Pascal, 28000 Chartres, ou par voie électronique à contact@caroledehays.com

En particulier, **CAROLE DEHAYS RESSOURCES HUMAINES** conservera les données liées au parcours et à l'évaluation des acquis du stagiaire, pour une période n'excédant pas la durée nécessaire à l'appréciation de la formation.

Enfin, **CAROLE DEHAYS RESSOURCES HUMAINES** s'engage à effacer à l'issue des exercices toute image qui y aurait été prise par tout moyen vidéo lors de travaux pratiques ou de simulations.

Le 24/02/2026



CONDITIONS GENERALES DE VENTE PRESTATION DE RECRUTEMENT

ART 1 Priorité des conditions générales de prestations

La mission est consentie et acceptée aux obligations figurant au recto ainsi qu'aux conditions générales suivantes qui prévaudront, en cas de conflit, sur toutes les dispositions prévues par toutes autres conditions.

ART 2 Non contournement

De convention expresse et à titre de condition essentielle sans laquelle C.D.R.H. n'aurait pas accepté la présente mission, le client s'interdit pendant la durée du contrat et dans les douze mois suivants la signature du contrat, de traiter directement ou de collaborer, avec un candidat ayant été présenté par C.D.R.H., d'une quelconque manière (travailleur indépendant, libéral, via une société prestataire).

En cas de non-respect des obligations énoncées ci avant, le client s'engage expressément à verser à C.D.R.H. la totalité des honoraires dus par candidat recruté.

ART 3 Exclusivité

Ce recrutement s'effectue sur la base d'une exclusivité de la recherche de candidats en faveur du cabinet CDRH

Le Client s'engage pendant cette période d'exclusivité à ne pas rechercher ou embaucher directement ou avec l'aide d'un tiers, une personne pour le poste et le profil recherchés faisant l'objet du présent contrat. Il s'engage à diriger vers C.D.R.H. toutes les candidatures (internes ou externes) qui lui seront adressées.

En cas de non-respect des obligations énoncées ci avant, la mission sera considérée comme annulée et le client s'engage expressément à verser à C.D.R.H. une indemnité d'annulation de contrat (voir clause de rupture).

ART 4 Garantie

En cas de rupture du contrat de travail à l'initiative du salarié ou de l'employeur, pendant la période d'essai, C.D.R.H. s'engage à reprendre ses recherches (sur les mêmes caractéristiques de poste) sans honoraires supplémentaires, sur demande de l'entreprise, jusqu'à présentation d'un nouveau candidat. Toutefois, les frais d'annonce et soft skills resteront à la charge du client.

Cette garantie s'exercera dans la mesure où les notes d'honoraires présentées auront été réglées dans leur totalité. Cette garantie est inapplicable en cas de restructuration, fusion ou absorption de l'entreprise, licenciement pour cause économique, décès, accident ou maladie du candidat.

ART 5 Obligations du prestataire – déontologie & confidentialité

C.D.R.H. a une obligation de moyens, de prudence et de diligence et non de résultat dans le choix du candidat dont elle doit vérifier, sans pour autant garantir, qu'il possède les compétences professionnelles, le comportement, la personnalité correspondant à ce que l'entreprise cliente attend.

Cette démarche suppose que C.D.R.H. dispose d'une information suffisante sur le poste à pourvoir et son environnement.

C.D.R.H. s'engage à réaliser la mission de recrutement dans le respect des textes légaux et réglementaires relatifs à la discrimination.

C.D.R.H. utilise, dans le cadre des missions qui lui sont confiées, les techniques qu'il juge les plus appropriées en respectant scrupuleusement le secret professionnel.

En conséquence, tous documents et informations concernant des personnes physiques ou morales, transmis par C.D.R.H. à l'entreprise cliente étant strictement confidentiels, il appartient à cette dernière de veiller au respect de la confidentialité. En aucun cas, la responsabilité de C.D.R.H. ne pourra être recherchée par suite d'une divulgation par les tiers.

La responsabilité de C.D.R.H. ne pourra pas être engagée pour :

- une erreur engendrée par un manque d'information ou des informations erronées remises par le client,
- un retard occasionné par le client qui entraînerait l'impossibilité de respecter les délais convenus ou prescrits par la loi.
- le Prestataire ne pourra être tenu pour responsable de l'absence de résultats de candidats recrutés, et ce pour quelque durée que ce soit.

C.D.R.H. n'est pas responsable à l'égard du Client des dommages, pertes, frais, réclamations ou dépenses supportés ou encourus par le Client du fait du recrutement des candidats par le Client.

ART 6 Rémunération

Les modalités de rémunération et de paiement des honoraires dus à C.D.R.H. sont prévues par le contrat de mission.

Toute somme non payée à l'échéance figurant sur la facture, entraîne l'application de pénalités d'un montant égal à trois fois le taux d'intérêt légal et l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restantes dues en vertu du Contrat.

Pour tous professionnels, le règlement des sommes dues postérieurement à la date d'éligibilité figurant sur la facture majorera de plein droit le montant de celle-ci d'une indemnité forfaitaire de 40 euros prévue à l'article L441-6 alinéa 12 du code de commerce, et dont le montant est fixé par décret n°2012- 1115 du 2 octobre 2012 (article D441-5 du code des procédures civiles d'exécution).

En cas de modification réglementaire du montant de cette indemnité forfaitaire, le nouveau montant sera de plein droit substitué à celui figurant dans les présentes conditions générales de vente ou de conditions de règlement.

L'application de plein droit de cette indemnisation ne fait pas obstacle à l'application d'une indemnité complémentaire de la créance sur justification, conformément au texte susvisé, à dû concurrence de l'intégralité des sommes qui auront été exposées, qu'elle qu'en soit la nature, pour le recouvrement de créance

Le client peut être amené à rembourser au candidat les frais de déplacements engagés par ce dernier, sous réserve d'un accord préalable et de présentation des justificatifs

Si le client, pour quelque raison que ce soit, modifie sensiblement les conditions de référence (ceci sera laissé à l'entière appréciation de C.D.R.H.), une négociation de contrat pourra être envisagée.

ART 7 Annulation, suspension, transformation du contrat

Si une mission est annulée ou suspendue ou transformée par le Client, postérieurement à la date de signature du présent contrat, le Client devra payer des frais d'annulation.

Si l'annulation, la suspension ou la transformation intervient avant la présentation des candidats, le client devra payer des frais d'annulation équivalents 5% du salaire brut annuel médian prévu pour le candidat recruté.

Si l'annulation intervient après la présentation des candidats, le client devra payer des frais d'annulation équivalents à 4% du salaire brut annuel médian prévu pour le candidat recruté.

Pour les missions avec des honoraires au forfait, les frais d'annulation seront de 28% du forfait avant la présentation des candidats et de 23% du forfait après la présentation des candidats

Les frais d'annulation sont dus en sus des acomptes facturés et de l'ensemble des frais engagés par C.D.R.H.

ART 8 Durée

Les missions sont conclues pour une durée maximale de douze mois.

A la suite de celle-ci, les parties se rencontreront pour envisager le suivi

ART 9 Clause résolutoire

En cas de retard de paiement, C.D.R.H. pourra suspendre (voir art 7), sans qu'il soit nécessaire de procéder à une mise en demeure, les commandes et prestations en cours.

La résolution des contrats interviendra de plein droit et sans formalités judiciaires, quarante-huit heures après une mise en demeure restée infructueuse, sans préjudice des autres droits de C.D.R.H.

ART 10 Attribution de Compétence

En cas de litige et après tentative de recherche d'une solution amiable, compétence expresse est attribuée au tribunal de commerce de Nantes

Le 24/02/2026