

## Conditions Générales d'Exécution des Prestations de Services

### 1 • Objet des conditions générales d'exécution de services

Les présentes conditions générales d'exécution des prestations de services (désignées ci-après par «CGEPS») ont pour objet de fixer les conditions dans lesquelles la société SANTHOR fournit au Client ses prestations.

L'acceptation par le Client du devis adressé par SANTHOR implique l'adhésion entière et sans réserve du Client à ces CGES, à l'exclusion de tous autres documents tels que prospectus, catalogues, pages Internet émis par SANTHOR et qui n'ont qu'une valeur indicative.

Dans les paragraphes qui suivent, il est convenu de désigner par

- Devis : l'offre d'exécution de services émise par SANTHOR au profit du Client, et pouvant revêtir la forme d'une lettre de mission.
- Client : le destinataire du Devis, qu'il s'agisse de formations au profit de personnels (salariés ou non) d'hôpitaux (privés ou publics), de structures de soins, d'entreprises ou de particuliers.
- Parties : le Client et SANTHOR.

### 2 • Établissement du Devis, acceptation et formation du contrat

#### 2-1 Établissement du Devis

SANTHOR établit un Devis dans lequel sont indiqués les prestations et le tarif proposés au Client. Le bénéfice du Devis est personnel au Client et ne peut être cédé sans l'accord de SANTHOR.

Sauf stipulation contraire, tout Devis est valable pendant une durée de 30 jours à partir de la date de son établissement.

#### 2-2 Formation du contrat de prestations de services

Le contrat de prestations de services est formé entre les Parties par l'acceptation du Devis par le Client, qui résulte du renvoi à SANTHOR dudit Devis revêtu de la mention « Bon pour accord » avec indication du lieu, de la date et du cachet de la société avec la (es) signature(s) de la (des) personnes habilitée(s) à engager le Client.

L'acceptation du Devis pourra également résulter de la mise en œuvre par SANTHOR d'un ou des services décrit(s) dans le Devis, par demande expresse du client de lancer l'exécution d'une partie desdits services.

### 3 • Modification de la mission

- Toute modification ou annulation des prestations demandées par le Client et figurant dans le Devis ne peut être prise en considération que si elle est parvenue par écrit au moins 30 jours avant la mise en œuvre d'une ou des prestations commandées. Passé ce délai, si SANTHOR n'accepte pas la modification ou l'annulation des prestations initialement prévues dans le Devis, le prix convenu dans le Devis sera intégralement dû par le Client. En cas de cessation anticipée de la formation par l'établissement pour un motif indépendant de sa volonté, le contrat est résilié de plein droit et les prestations de formation effectivement dispensées sont facturées au prorata temporis de leur valeur prévue au contrat, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées.

- SANTHOR se réserve le droit d'apporter, à tout moment, toute modification qu'elle juge appropriée à ses prestations, et sans obligation de modifier les prestations précédemment fournies ou en cours de réalisation.

SANTHOR se réserve le droit d'annuler ou de reporter une session de formation si le nombre minimal de participants n'est pas atteint. En cas d'annulation par SANTHOR, les sommes versées sont remboursées au client. En cas de report, SANTHOR propose de nouvelles dates : si le client les accepte, les sommes versées sont imputées sur le prix de la nouvelle session de stage ; si le client les refuse, ces sommes lui sont remboursées.

Dans tous les cas, l'annulation ou le report de l'exercice ne peut donner lieu au versement de dommages et intérêts à quelque titre que ce soit.

### 4 • Délais de réalisation des prestations – retard

Les délais indiqués dans le Devis sont donnés à titre indicatif. Les dépassements de délai de réalisation des prestations ne peuvent donner lieu ni à dommages intérêts, ni à retenue, ou annulation des demandes ou prestations en cours. En toute hypothèse, la réalisation des prestations dans les délais ne peut intervenir que si le Client est à jour de ses obligations envers SANTHOR, quelle qu'en soit la cause, et qu'il crée les disponibilités et les moyens à la bonne exécution.

### 5 • Obligations et Responsabilités de SANTHOR

SANTHOR s'engage à fournir les prestations indiquées dans le Devis avec toute la diligence requise. Il est expressément convenu entre les Parties que les obligations de SANTHOR sont des obligations de moyen et en aucun cas des obligations de résultat.

SANTHOR s'engage à réaliser ses prestations de formation continue en accord avec le référentiel national Qualité mentionné à l'article L. 6351-1 du code du travail.

SANTHOR sera déchargée de toute responsabilité en cas d'inobservation par le Client, soit d'une des clauses des CGEPS, soit d'une des clauses du Devis. La responsabilité de SANTHOR est strictement limitée aux obligations définies dans le Devis.

La responsabilité de SANTHOR ne pourra être engagée en cas de dommage immatériel direct ou indirect (tel que manque à gagner, préjudice quel qu'il soit), résultant de l'utilisation des services.

En tout état de cause, la totalité des conséquences financières résultant de la responsabilité de SANTHOR au titre de ses diverses obligations, ne pourra excéder le montant des prestations fixées dans le Devis.

### 6 • Obligations du Client

Lors d'une intervention de SANTHOR sur le site du client, un représentant qualifié du Client sera présent au moment de la mise en œuvre des services.

Lorsqu'une formation de SANTHOR a lieu sur le site de l'entreprise, les consignes générales et particulières d'hygiène et de sécurité applicables sont celles de

l'entreprise; les stagiaires inscrits, ainsi que toute personne de l'entreprise assistant à la formation, sont sous la responsabilité de l'entreprise qui déclare être garantie au titre de la responsabilité civile pour toutes ces personnes.

La veille de la formation, le prestataire doit pouvoir accéder aux locaux de formation pour l'installation des matériels (mannequin, système audio-vidéo, régie, débriefing etc.) pendant une durée minimum de deux heures. Le démontage du matériel nécessitant la même durée à l'issue de la formation (le jour même).

### 7 • Clause exonératoire

Toutes circonstances indépendantes de la volonté de SANTHOR intervenant après la conclusion du contrat et en empêchant l'exécution dans des conditions normales sont considérées comme causes d'exonération. Sont indépendantes de la volonté de SANTHOR au sens de cette clause, les circonstances qui ne résultent pas d'une faute de sa part.

### 8 • Confidentialité

Les méthodes, outils et documents techniques qui seront remis au Client, préalablement ou postérieurement à la conclusion du contrat demeurent la propriété de SANTHOR. Ils ne peuvent être, sans l'autorisation préalable et écrite de SANTHOR, ni utilisés par le Client pour d'autres fins que l'exécution du contrat, ni recopiés, ni reproduits, ni transmis, ni communiqués à des tiers.

### 9 • Propriété intellectuelle - Propriété industrielle

Sauf convention expresse entre les Parties, le Client aura le simple usage des résultats de la prestation de services. Nonobstant toute autre disposition contraire, l'ensemble du savoir-faire, des informations, secrets, données, techniques, droits de propriété intellectuelle et/ou industrielle développés par SANTHOR avant ou pendant la réalisation des services demeureront la propriété exclusive de SANTHOR. Aucun droit sur la propriété intellectuelle de SANTHOR utilisé par SANTHOR pour la réalisation des prestations n'est transféré au Client du fait de l'exécution du contrat. Tous les documents techniques remis au Client demeurent la propriété exclusive de SANTHOR, seul titulaire des droits de Propriété intellectuelle ou industrielle sur ces documents, et doivent lui être rendus à sa demande. Le Client s'engage à ne faire aucun usage de ces documents, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle de SANTHOR et s'engage à ne les divulguer à aucun tiers.

### 10 • Informatique et libertés - RGPD

Les informations à caractère personnel communiquées par le client à SANTHOR sont utiles pour le traitement de l'inscription ainsi que pour la constitution d'un fichier clientèle à fin de prospections commerciales. Suivant la loi «informatique et libertés» du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition des données personnelles le concernant, sur simple demande à l'adresse électronique suivante : [contact@santhor.fr](mailto:contact@santhor.fr). SANTHOR s'engage à appliquer les mesures administratives, physiques et techniques appropriées pour préserver la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des données du client. Elle s'interdit de divulguer les données du client, sauf en cas de contrainte légale.

### 11 • Prix et Facturation

Les services sont fournis aux prix en vigueur au moment de l'établissement du Devis. Sauf convention expresse entre les Parties, les frais de déplacement et débours seront facturés en sus et au réel, en fonction des dépenses effectivement engagées. Les factures sont établies aux échéances fixées dans le Devis.

### 12 • Paiement - Retard ou défaut

Sauf convention expresse entre les Parties, les prestations sont payables selon les modalités suivantes : — par chèque ou virement bancaire à réception de la facture. Aucun escompte ne sera accordé pour paiement anticipé. En cas de retard de paiement, SANTHOR pourra suspendre toutes les prestations en cours, sans préjudice de toute autre voie d'action. Toute somme non payée à l'échéance figurant sur la facture entraîne l'application d'une pénalité de 3 fois le taux d'intérêt légal (Décret 2009 - 138 du 09/02/2009) ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros (Décret 2012 - 1115 du 02/10/2012).

Ces pénalités seront exigibles sur simple demande de SANTHOR. En cas de défaut de paiement, quarante-huit heures après une mise en demeure restée infructueuse, le contrat sera résilié de plein droit si bon semble à SANTHOR qui pourra demander, en référé, la restitution des documents transmis, sans préjudice de tous autres dommages-intérêts. De même, lorsque le paiement est échelonné, le non-paiement d'une seule échéance entraînera l'exigibilité immédiate de la totalité de la dette, sans mise en demeure.

Le Client devra rembourser tous les frais occasionnés par le recouvrement contentieux des sommes dues, y compris les honoraires d'officiers ministériels. En aucun cas, les paiements ne peuvent être suspendus, ni faire l'objet d'une quelconque compensation, sans l'accord écrit et préalable de SANTHOR. Tout paiement partiel s'imputera d'abord sur la partie non privilégiée de la créance, puis sur les sommes dont l'exigibilité est la plus ancienne.

### 14 • Hiérarchie contractuelle

En cas de contradiction entre les termes des présentes CGEPS et les termes du Devis, les termes du Devis prévalent sur les termes des CGEPS.

### 15 • Loi Applicable et Compétence d'attribution

Toutes questions relatives aux présentes CGEPS ainsi qu'aux prestations de services qu'elles régissent sont soumises au droit français.

En cas de litige de toute nature ou de contestation relative à la formation ou l'exécution de la commande, seront seuls compétents les tribunaux de Lyon.

