

CONDITIONS GENERALES DE VENTE AUX NON PROFESSIONNELS

Valables au 01/07/2021

Article 1. Objet

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble des prestations de formation commandées à MANUTEO par ses Clients non professionnels ci-après dénommé « Client ».

Ces conditions prévalent sur toutes autres conditions, sauf dérogation formelle et expresse de MANUTEO et s'appliquent à toutes les formations de MANUTEO, la signature du contrat de formation par le Client emportera, sans restriction aucune, acceptation des CGV en vigueur au jour de la signature du contrat de formation.

MANUTEO pourra convenir des conditions particulières, précisant ou modifiant les dispositions de ses conditions générales de vente. Ces conditions particulières figureront sur le devis accepté par le Client, ou au sein du contrat de formation conclu avec le Client.

Compte tenu des évolutions possibles des conditions de vente de ses prestations de formation, MANUTEO se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente.

Ces nouvelles conditions générales de vente ne seront applicables qu'aux seules prestations de formation conclues postérieurement à leur modification.

Article 2. Exécution de la prestation

MANUTEO s'engage à mener à bien la prestation de formation précisée dans le contrat de formation, conformément aux règles de l'art, sans garantie de l'atteindre pour le Client, MANUTEO étant tenu à une obligation de moyens et non de résultats vis-à-vis du Client. MANUTEO ne pourra pas être tenu pour responsable de l'échec du Client lors de sa formation.

Le Client reconnaît que, préalablement à toute commande, il a bénéficié des informations et conseils suffisants par MANUTEO, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'offre de services à ses besoins.

Dans le respect des dispositions des articles L111-1 à L111-8 du Code de la consommation, MANUTEO délivrera au Client, préalablement à toute commande, les informations suivantes :

- Les caractéristiques essentielles du service ;
- Le prix du ou des services et des frais annexes ;
- En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel MANUTEO s'engage à fournir le ou les services commandés ;
- Les informations relatives à l'identité de MANUTEO, ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités ;
- Les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre ;
- La possibilité pour MANUTEO de sous-traiter tout ou partie de ses prestations ;
- La possibilité de recourir à un médiateur de la consommation en cas de litige.

Pour bénéficier de la formation commandée, le Client devra verser à MANUTEO, au plus tard 2 jours avant le premier jour de la première session de formation et, en l'absence de prise en charge par un organisme tiers, un acompte d'un montant de 30% du montant total du prix convenu dans le contrat de formation.

MANUTEO recommande au Client de privilégier les formations sanctionnées selon un référentiel normé et national.

En matière de sécurité au travail hors manutention, MANUTEO recommande le recours aux formations SST (Secouriste Sauveteur du Travail) au détriment des formations libres en secourisme, et au recours aux formations CATEC (Certificat d'Aptitude au Travail en Espace Confiné) au détriment des formations libres en espace confiné. MANUTEO informe le Client qu'il n'est pas habilité CATEC, mais qu'il est en mesure de proposer ce type de prestation en sous-traitance.

Le Client choisit alors de son plein gré et en connaissance de la réglementation, le fait d'opter pour une formation et une évaluation hors système CACES®, SST et CATEC.

Le Client doit fournir à MANUTEO l'ensemble des renseignements et documents obligatoires nécessaires à l'établissement du contrat de formation, et ce au plus tard 5 jours avant le début de la formation.

Il est entendu que l'inscription est confirmée sous réserve de places disponibles à la réception de l'accord du Client.

Article 3. Prix et modalités de paiement

Le prix de la prestation est celui indiqué sur devis et/ou le contrat de formation. Une modification du prix ne peut résulter que d'un avenant audit devis et/ou le contrat de formation.

Sauf mention contraire au devis et/ou le contrat de formation, les factures de MANUTEO sont payables comptant à réception.

Ils sont exprimés Toutes Taxes Comprises (T.T.C), incluant la taxe sur la valeur ajoutée applicable (TVA).

Dans l'hypothèse d'un changement du taux de TVA applicable, celui-ci sera automatiquement répercuté par MANUTEO.

Des pénalités d'un montant égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de 10 points, sont applicables de plein droit aux montants impayés à l'issue d'un délai de 10 jours suivant la date de facturation.

Dans ce cas, le taux applicable pendant le premier semestre de l'année est celui en vigueur au 1er janvier de l'année concernée. Le taux applicable pendant le deuxième semestre est celui en vigueur au 1er juillet de l'année concernée.

Il est de la responsabilité du Client de faire financer ou non une formation par notamment un organisme tiers de type OPCO (OPérateur de COmpétences), POLE EMPLOI... L'absence de prise en charge totale ou partielle par un organisme n'affecte pas la validité du contrat de formation signé, ni le règlement de la facture par le Client.

Lorsqu'un Client souhaite faire financer une prestation de MANUTEO par un organisme tiers du type OPCO, le Client doit en avertir MANUTEO et réaliser toutes les démarches adéquates auprès de cet organisme, avant la réalisation de la formation par MANUTEO. Il s'agit en effet d'une information essentielle, afin que MANUTEO puisse libeller, éditer et adresser la facture au bon financeur. Dans pareil cas, le Client doit transmettre à MANUTEO les informations suivantes : Nom et adresse de l'organisme, coordonnées de l'interlocuteur au sein de l'organisme, et numéro de dossier pour chaque formation réalisée.

En l'absence d'informations mentionnant la prise en charge d'une formation par un organisme tiers, MANUTEO facture alors le Client. Dans un délai de 15 jours maximum à compter de la date de facture initiale, si le Client souhaite que son organisme devienne alors le financeur pour tout ou partie du montant de la facture, MANUTEO appliquera une facturation supplémentaire de 50 euros HT (Hors Taxes) pour chaque avoir édité suivi d'une nouvelle facture, ajoutée sur le montant de la nouvelle facture. Au-delà du délai de 15 jours à compter de la date de facture initiale, MANUTEO refuse toute modification de facture dans le cadre du financement de sa prestation par un organisme. Le Client devra alors faire son affaire du règlement en direct de ladite facture.

Enfin, si à la demande du Client, une facture est adressée à un organisme, et que ce dernier refuse la prise en charge à posteriori, alors le Client demeure seul responsable du règlement de la prestation de MANUTEO. Dans ce cas, MANUTEO adresse immédiatement un avoir à l'organisme puis une nouvelle facture au Client.

Le financement d'un organisme tiers du type OPCO, expose le Client et son organisme aux mêmes obligations quant aux conditions de règlement des factures.

Article 4. Remise des attestations ou des certificats de formation

La remise des formats définitifs d'attestations de formation ou des certificats (CACES®, SST, CATEC, etc.) est conditionnée au bon encaissement du règlement de la facture.

La signature de la feuille d'émargement par le Client pour chaque demi-journée de présence, constitue également une obligation, sans laquelle, aucune attestation ni certificat ne pourra être remis.

Article 5. Formation et recours à la sous-traitance

MANUTEO s'autorise à confier la réalisation de formation ou d'évaluation à des sous-traitants de son choix.

MANUTEO informe référencer ses centres partenaires en fonction de plusieurs critères : conformité aux exigences de sécurité, d'accueil et de propreté selon le cahier des charges de MANUTEO, obtention d'une certification CACES®, SST ou CATEC le cas échéant, jouissance d'une certification qualité, d'un numéro de déclaration d'activité de formation, ainsi que d'une assurance responsabilité civile professionnelle et d'exploitation.

Article 6. Evaluation dans le cadre d'une formation hors CACES®, dédiée à la conduite d'un engin de manutention

Dans le cadre des formations et évaluations hors CACES®, MANUTEO met en œuvre ses propres tests pour évaluer qualitativement chaque Client.

MANUTEO informe le Client avoir construit ses tests d'évaluation en s'inspirant des recommandations de l'INRS et de la CNAM. Bien que la formation aborde de manière exhaustive les éléments inscrits dans les programmes MANUTEO, ces tests ont pour objet d'évaluer de manière non exhaustive les compétences théoriques et pratiques acquises par le Client lors de la formation.

Mettant tout en œuvre pour réaliser une formation qualitative, suivie d'une évaluation qualitative pour chaque Client, MANUTEO ne saurait être tenu responsable en cas d'accident survenu à la suite de la formation, au Client formé, pour une quelconque raison.

Article 7. Cas des tests CACES® sans formation réalisée par MANUTEO

MANUTEO rappelle que le référentiel CACES® impose à chaque Client se présentant à un test CACES®, d'avoir été formé au préalable, même en cas de recyclage.

Ainsi, si le Client souhaite se présenter à une session de test CACES®, sans qu'il n'ait été formé par MANUTEO, alors le Client devra présenter à MANUTEO un document justifiant qu'il a reçu la formation théorique et pratique.

Ainsi, le Client devra compléter et signer une attestation de formation préalable, selon un modèle fourni par MANUTEO, dans lequel le Client justifiera en toute sincérité qu'il a reçu la formation théorique et pratique.

A défaut, MANUTEO ne sera pas en mesure d'accepter le Client concerné lors du test CACES®. Dans ce cas précis, le Client est considéré à l'initiative de l'annulation de la formation en dehors des cas de force majeure, telle que définie à l'article 13, et s'expose ainsi à l'application des pénalités prévues à l'article « Conditions d'annulation ».

Article 8. CACES® et permis de conduire

Conformément aux recommandations CACES®, MANUTEO rappelle que si la conduite de l'engin concerné par la formation et le test CACES® nécessite la détention d'une catégorie de permis de conduire pour circuler sur la voie publique, le Client doit en être titulaire avant de s'engager dans ladite démarche de formation et de test CACES®.

A défaut de la détention de la catégorie de permis de conduire pour circuler sur la voie publique, le Client est considéré à l'initiative de l'annulation de la formation en dehors des cas de force majeure, telle que définie à l'article 13, et s'expose ainsi à l'application des pénalités prévues à l'article « Conditions d'annulation ».

Article 9. Certificat médical pour les formations amiante SS4

MANUTEO informe le Client qu'un certificat médical validant son aptitude sans réserve, de moins de 2 ans, est obligatoire pour entrer en formation amiante SS4 (Sous-Section 4).

Le Client doit ainsi transmettre à MANUTEO lesdits certificats médicaux, dans les meilleurs délais après la signature du devis, contrat ou convention, sans quoi MANUTEO sera dans l'obligation d'annuler son entrée en formation. Dans ce cas précis, le Client est considéré à l'initiative de l'annulation de la formation en dehors des cas de force majeure, telle que définie à l'article 13, et s'expose ainsi à l'application des pénalités prévues à l'article « Conditions d'annulation ».

Article 10. Equipements de Protection Individuelle (EPI)

Il est rappelé que chaque Client est dans l'obligation de se présenter à la formation, muni de ses Equipements de Protection Individuelle (EPI), en bon état et dans le respect de la date de validité de l'équipement.

Pour toutes les formations suivantes, en plus des vêtements de travail adaptés, chaussures de sécurité, gants de manutention, lunettes de protection, et gilet rétro réfléchissant, les équipements suivants sont obligatoires :

- Engin de chantier, grue auxiliaire, pont roulant, CATEC, élingage : casque de chantier ;
- Gerbeur : pas d'équipements complémentaires ;
- Chariot : protections auditives ;
- Nacelle type PEMP : protections auditives, casque de chantier type avec jugulaire, harnais avec rapport de VGP annuelle, longue de 1,20 m (diamètre 12 mm) sans absorbeur, 2 mousquetons à vis ou verrouillage automatique 17 mm ;
- Echafaudage roulant : casque de chantier type avec jugulaire ;
- Echafaudage fixe : 2 harnais avec rapport de VGP annuelle avec a minima 2 points d'ancrage (a minima un point dorsal et un point sternal) dont un permettant un point d'ancrage anti chute mobile, 2 mousquetons grande ouverture MGO, double longue en Y avec rapport de VGP annuelle, de longueur 1,20 m, avec absorbeur, 2 mousquetons à vis ou verrouillage automatique 17 mm ;
- Port du harnais : 2 harnais avec rapport de VGP annuelle avec a minima 2 points d'ancrage (a minima un point dorsal et un point sternal) dont un permettant un point d'ancrage anti chute mobile, longue de 1,20 m (diamètre 12 mm) sans absorbeur, 2 mousquetons à vis ou verrouillage automatique 17 mm.

Pour toutes les formations suivantes, en plus des vêtements de travail adaptés, sous-gants en coton et chaussures de sécurité, les équipements suivants sont obligatoires :

- Habilitations électriques BS BE : gants électricien classe 00 (500 volts) ;
- Habilitations électriques B1 B2 BR BC : casque avec écran facial ou casque avec visière intégrée (protection arc électrique), gants électricien classe 0 (1 000 volts) ;
- Habilitations électriques HTA : casque avec écran facial ou casque avec visière intégrée (protection arc électrique), gants électricien classe 4 (30 000 volts).

Pour les formations SST : tenue permettant des mouvements amples.

Pour les formations en incendie : tenue permettant des mouvements amples et gants de manutention.

Pour les formations en risques chimiques : masque FFP3 et/ou un demi-masque avec cartouche filtrante et/ou un masque Phantom.

Si le Client se présente à la formation sans les EPI ci-dessus énoncés, MANUTEO se réserve le droit de refuser sa participation à la session pour des raisons de sécurité. Dans ce cas, le prix de la formation reste dû intégralement.

Article 11. Conditions d'annulation

Le présent engagement pourra être résilié par :

- MANUTEO de plein droit en cas de force majeure, telle que définie à l'article 13, de disparition, invalidité, décès du formateur, ou en cas de rupture du contrat de travail et/ou de sous-traitance entre MANUTEO et l'intervenant ou le centre partenaire ;
- Le Client de plein droit, c'est à dire sans frais d'annulation, en cas de force majeure, telle que définie à l'article 13.

En cas d'annulation intervenant alors que la prestation est en cours de déroulement et non achevée, sous les conditions citées ci-dessus, les prestations effectivement dispensées sont dues par le Client au prorata temporis de leur valeur prévue sur le contrat de formation, sur le contrat de formation ou à défaut sur le devis.

En dehors des conditions citées ci-dessus, et en cas d'annulation par le Client, MANUTEO facturera au Client un dédit à titre d'indemnité forfaitaire :

- 100 % du prix si le stage est commencé au moment de l'empêchement du Client ou si le Client n'a finalement participé que partiellement à la prestation ;
- 100 % du prix en cas d'annulation dans un délai inférieur ou égal à 6 jours ouvrés avant le début de la prestation ;
- 50 % du prix en cas d'annulation dans un délai compris entre 7 et 10 jours ouvrés avant le début de la prestation ;
- 30 % du prix en cas d'annulation dans un délai compris entre 11 et 15 jours ouvrés avant le début de la prestation.

L'acquittement de ce dédit ne peut en aucun cas être imputé sur le montant de la participation au développement de la Formation Professionnelle. Toute demande d'annulation devra être transmise au plus tôt par téléphone, puis par écrit (courrier électronique ou postal).

Dans tous les cas, les sommes perçues et celles facturées par MANUTEO pour les travaux effectués lui demeureront acquises et le délai de règlement est ramené au plus tard à la date d'effet de la résiliation.

Il est précisé qu'en aucun cas, l'absence du Client à une formation pour quelque cause que ce soit (notamment arrêt maladie, maladie professionnelle, accident du travail, nécessité de service du client, etc.) ne pourra être considérée comme motif légitime d'annulation de la formation par le Client.

Article 12. Droit de rétractation

En application de l'article L221-18 du Code de la Consommation, l'Acheteur dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L221-23 à L221-25.

Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour :

- Dix (10) jours à compter de la conclusion du Contrat de formation ;
- Quatorze (14) jours à compter de la conclusion à distance ou hors d'établissement du Contrat de formation.

Le droit de rétractation peut être exercé par le Client, sans qu'il n'ait à justifier de motifs ou à payer de pénalités. Un formulaire de rétractation est joint aux présentes en Annexe. Il figure également dans la rubrique « Documents à télécharger » dans l'espace client. Le Client peut aussi exercer son droit de rétractation par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception, exprimant la volonté de se rétracter, dénuée d'ambiguïté. En cas d'usage du droit de rétractation, aucune somme ne sera due par le Client. Le remboursement des sommes déjà versées est effectué par virement sur production d'un relevé d'identité bancaire.

Article 13. Assurances et Responsabilités

MANUTEO a souscrit auprès d'une compagnie d'assurance, un contrat de responsabilité civile professionnelle couvrant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité dans le cadre de l'exécution de ses prestations et s'engage à communiquer au Client une attestation d'assurance, sur demande de sa part.

La responsabilité de MANUTEO ne pourra être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée, et sera limitée aux préjudices directs subis par le Client, à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit.

En tout état de cause, au cas où la responsabilité de MANUTEO serait retenue, le montant total de toute somme mises à la charge de MANUTEO ne pourra excéder le montant total hors taxe du prix payé par le Client au titre de la formation en cause.

En cas de force majeure, tel que visé à l'article 1218 du Code civil, MANUTEO pourra être contraint d'annuler et/ou reporter une formation sans que sa responsabilité ne puisse être engagé. Sont notamment considérés comme ayant à titre non limitatif, le caractère de la force majeure, les grèves des réseaux de transports, la grève du personnel de MANUTEO, la maladie ou l'accident du formateur intervenant, la grève du personnel du Client, la grève du personnel du sous-traitant de MANUTEO...

Article 14. Propriété intellectuelle et communication

Il est expressément stipulé que le Client ne dispose pas des droits de copie, de reproduction et d'édition des documents de toute nature fournis par MANUTEO. Le Client s'interdit d'exploiter notamment à des fins commerciales, directement et/ou indirectement, la documentation mise à sa disposition.

Article 15. Protection des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel qui sont collectées sur MANUTEO sont les suivantes :

- Prénom + Nom ;
- Date de naissance ;
- Email contenant le nom et/ou prénom ;
- Numéro de téléphone ;
- Adresse postale ;
- Photo.

MANUTEO met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés.

En application de la réglementation applicable aux données à caractère personnel, le Client dispose des droits suivants :

- Il peut exercer son droit d'accès, pour connaître les données personnelles le concernant, en écrivant à l'adresse électronique suivante : contact@groupe-smartlog.fr . Dans ce cas, avant la mise en œuvre de ce droit, MANUTEO peut demander une preuve de l'identité de l'utilisateur afin d'en vérifier l'exactitude ;
- Si les données à caractère personnel détenues par MANUTEO sont inexactes, il peut demander la mise à jour des informations, en écrivant à l'adresse électronique suivante : contact@groupe-smartlog.fr .

Le Client peut demander la suppression de ses données à caractère personnel, conformément aux lois applicables en matière de protection des données, en écrivant à l'adresse électronique suivante : contact@groupe-smartlog.fr .

En tout état de cause, les informations collectées par MANUTEO lors de toute commande par le Client sont nécessaires pour la gestion de sa commande par MANUTEO et ses partenaires commerciaux. Conformément à la loi "Informatique et Libertés" n° 78-17 du 6 janvier 1978, et au Règlement de l'Union Européenne n°2016/679 du 27 avril 2016 (dit RGPD), le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression aux données personnelles le concernant auprès de MANUTEO.

MANUTEO s'engage à ne pas communiquer de données personnelles à d'autres organismes ou entreprises, sans en avoir informé préalablement le Client.

Les données du Client seront conservées confidentiellement pendant une durée de trois (3) ans à compter de leur collecte.

Le Client peut être amené à recevoir des propositions commerciales, ou être informé des offres de MANUTEO. Si le Client ne souhaite plus recevoir ces propositions ou s'il souhaite se désinscrire de la newsletter, il peut en informer MANUTEO par courrier ou par e-mail à l'adresse électronique suivante : contact@groupe-smartlog.fr ou en cliquant dans le lien « vous désabonnez » figurant en pied de chaque newsletter.

En passant commande auprès de MANUTEO, le Client reconnaît et accepte que les données collectées feront l'objet d'un traitement nécessaire pour la réalisation de la prestation et leur facturation.

Dès lors, il consent à ce que les éventuelles données personnelles transmises et collectées fassent l'objet d'un traitement de la part de MANUTEO ou, le cas échéant, par ses sous-traitants, ses prestataires ou toutes personnes pouvant intervenir pour son compte.

Article 16. Dispositions générales

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales de vente sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement auprès de l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées au sein des présentes conditions générales de vente ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

Toute question relative aux présentes conditions générales de vente ainsi qu'aux ventes qu'elles régissent, qui ne seraient pas traitées par les présentes stipulations contractuelles, sera régie par la loi Française à l'exclusion de toute autre droit.

Tout différend au sujet de l'application des présentes conditions générales de vente et de leur interprétation, de leur exécution et des contrats de vente conclus par MANUTEO, ou tout paiement du prix, sera de la compétence des tribunaux compétents selon les règles de droit commun.

En outre, en cas d'action judiciaire ou tout autre action en recouvrement de créances par MANUTEO, les frais de sommation et de justice, les honoraires d'avocats, d'huissier et tous les frais annexes seront à la charge du Client n'ayant pas exécuté son obligation, ainsi que les frais liés ou découlant du non-respect par le Client des conditions de paiement de la commande considérée.

Conformément à l'article L612-1 du Code de la consommation, le Client, sous réserve de l'article L152-2 du code de la consommation, a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation, dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de MANUTEO, auprès du médiateur auprès duquel MANUTEO a adhéré : CENTRE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION DES CONCILIEURS DE JUSTICE – CM2C, 14 rue Saint Jean 75017 Paris, site internet : <https://cm2c.net>, email : cm2c@cm2c.net.

Le, à

Prénom + NOM :
Fonction :
Signature :

Annexe :
Formulaire de rétractation

À l'attention de La société MANUTEO, dont le siège social est situé 44 Rue de la Paix 53000 LAVAL

Par la présente,

Je soussigné..... *(Nom et Prénom)*

Demeurant *(Préciser l'adresse)*

vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente d'un contrat de formation sur le site

Objet(s) de la Commande

Commandé le : *(Préciser la date)*

Signature du Client (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date et signature :

