

LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

ENGAGEMENT
DÉONTOLOGIQUE

CGV

1.1. ARTICLE 1- OBJET

Les missions de conseil et de formation réalisées par R&R Consulting ont pour but d'accompagner toute personne souhaitant d'une formation d'acquisition de compétences dans la réglementation aéronautique.

Les missions confiées à R&R Consulting sont régies par les présentes conditions générales, complétées par les conditions particulières du contrat ou par les dispositions résultant d'un simple échange de lettres.

1.2. ARTICLE 2 – APPLICATION DES CGV

La signature du devis ou le début de l'intervention de R&R Consulting implique l'adhésion sans réserve ou restriction du Client aux présentes Conditions Générales de Vente, qu'il déclare avoir lues, comprises et acceptées.

Aucune condition particulière ou générale d'achat ne peut, sauf accord express et écrit des deux parties, prévaloir sur les présentes CGV.

1.3. ARTICLE 3 – DEVIS ET FACTURATION

Une fois la demande du Client définie, la demande de prestation fait l'objet d'un devis ou également appelé offre commerciale, qui a une validité de deux (2) mois. Les prestations sont validées par acceptation du devis (mention « Bon pour accord », date et signature).

Toute prestation complémentaire non spécifiée dans le devis initial fait l'objet d'un nouveau devis soumis au client pour acceptation. Le paiement dû sera réglé de la manière suivante : 50 % de la somme totale sera versée à R&R Consulting par le client à la commande et les 50 % restant une fois la formation réalisée.

La prestation peut se dérouler en télétravail, en visioconférence ou sur site.

La prestation ne peut être inférieure à 3 heures consécutives.

1.4. ARTICLE 4 – RÈGLEMENT DES PRESTATIONS

Le donneur d'ordre s'engage à régler sa facture de formation de la manière suivante : 50 % de la somme totale sera versée à R&R Consulting par le client à la commande et les 50 % restant une fois la formation réalisée.

Dans le cas de prise en charge par un OPCO, R&R Consulting se réserve le droit de faire des factures intermédiaires qui doivent être réglées à réception.

Même si le donneur d'ordre demande à un organisme paritaire d'assurer le règlement de la commande, il reste responsable du règlement des prestations que

l'organisme refuserait de régler dans leur intégralité quelle que puisse en être la raison : insuffisance de fonds, absentéisme, abandon, départ de la société etc.

Le paiement des honoraires et frais est effectué au comptant par virement bancaire (IBAN FR76 1005 7190 8500 0207 6410 145). A défaut de règlement des notes d'honoraires et frais dans un délai d'un mois, ces derniers porteront intérêt de plein droit et sans mise en demeure préalable, au taux égal à une fois et demie le taux de l'intérêt légal.

Dans le cas d'un retard de paiement, conformément à l'article L441-6 du code du commerce, le Client se verra appliquer des pénalités de retard au taux directeur (taux de refinancement ou Refi) semestriel de la Banque centrale européenne (BCE), en vigueur au 1er janvier ou au 1er juillet, majoré de 10 points, calculées sur le montant de la totalité des sommes dues, les pénalités de retard seront accompagnées d'une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 € HT (indemnité mise en place par la loi de simplification du 22 mars 2012).

Une prestation non réglée entraînera la suspension immédiate de toute autre prestation. Cette dernière pourra toutefois reprendre suite au règlement.

Dans le cas d'un paiement rejeté, le Prestataire se réserve le droit de refacturer les frais bancaires de représentation au Client.

1.5. ARTICLE 5 – SUSPENSION ET ANNULATION D'UNE PRESTATION ET D'UNE FORMATION

Le client peut suspendre ou mettre fin à la mission de R&R Consulting en faisant part de sa décision par lettre recommandée avec avis de réception. En cas de renoncement par le bénéficiaire avant le début du programme de formation :

- Dans un délai supérieur à 1 mois avant le début de la formation : 50% du coût de la formation est dû.
- Dans un délai compris entre 1 mois et 2 semaines avant le début de la formation : 70 % du coût de la formation est dû.
- Dans un délai inférieur à 2 semaines avant le début de la formation : 100 % du coût de la formation est dû.

Le coût ne pourra faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par l'OPCO.

1.6. ARTICLE 6 - RECLAMATIONS

Toute réclamation pourra être faite auprès de la direction de l'établissement ou par l'intermédiaire du responsable de formation. Elle devra être réalisée par écrit « Mail ou courrier » à l'adresse suivante : learning@rr-consulting.aero / 2 rue de Fourbet, 31320 Vieille-Toulouse. La demande sera prise en charge et analysée et un accusé de réception sera retourné au demandeur dans les cinq jours ouvrés suivant la réception. Aucune demande anonyme ne sera traitée. L'analyse du problème est

ensuite effectuée et un retour est fait au demandeur sous huitaine maximum suite à l'envoi de l'accusé de réception.

1.7. ARTICLE 7 - CONFIDENTIALITÉ

Le formateur de R&R Consulting est tenu à une obligation de discrétion portant sur les informations et les documents dont elle a communication à titre confidentiel, au cours du déroulement de sa mission.

1.8. ARTICLE 8 – PROPRIÉTÉ

L'Entreprise cliente n'acquiert pas la propriété des méthodes et outils de R&R Consulting utilisés ou mis au point à l'occasion de la réalisation de la prestation. En conséquence, l'Entreprise cliente s'engage à ne pas utiliser les méthodes et les outils de R&R Consulting pour un usage autre que celui initialement prévu dans le cadre de la prestation.

1.9. ARTICLE 9 - RESPONSABILITÉS

R&R Consulting est tenu à une obligation de moyens et non de résultats. R&R Consulting ne pourra être responsable d'aucun préjudice financier, marchand ou moral d'aucune sorte pour quelle que raison que ce soit suite à l'exécution d'une prestation requise par le Client.

Le Client renonce à rechercher la responsabilité de R&R Consulting en cas de dommages survenus aux fichiers, ou tout document qu'il lui aurait confié. Par conséquent, le Client reconnaît et accepte sans aucune réserve, de dégager l'entière responsabilité de R&R Consulting au cas où une partie ou la totalité des données serait altérée ou perdue.

En tout état de cause, si la responsabilité de R&R Consulting venait à être retenue au titre d'un préjudice direct, le montant de l'indemnité versé par R&R Consulting ne saurait excéder la somme réglée par le Client au titre de l'intervention.

En aucun cas, un retard d'exécution ne peut entraîner le non-paiement de la prestation.

1.10. ARTICLE 10 – RGPD

Les informations demandées au Client sont nécessaires à la réalisation de la prestation et à des besoins de communication, et se fondent sur un intérêt légitime. Ces données sont utilisées par le pôle Formations de R&R Consulting.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 et ses décrets d'application, et, conformément au Règlement Général des Protections des Données, entré en application le 25 mai 2018 le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant. Toute demande est à adresser à : R&R Consulting 2 rue de Fourbet, 31320 Vieille-Toulouse, ou par mail à : learning@rr-consulting.aero ou admin@rr-consulting.aero (délégué à la protection des données) en indiquant nom, prénom et adresse et une preuve d'identité.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

1.11. ARTICLE 11 – CONVENTION DE FORMATION

Une convention de formation sera systématiquement établie pour toute organisation inscrivant des participants. Une attestation de présence sera fournie en fin stage.

Date de mise à jour : 01/03/2024

Les Conditions Générales de Vente pouvant être modifiables à tout moment, seule la date de réception du devis signé sera admise pour l'application des présentes.

TITRE I : Ethique professionnelle

Art. 1 : Exercer son activité en appliquant les principes généraux de l'éthique professionnelle : respect de la personne humaine, indépendance de jugement et d'action, honnêteté, neutralité, respect de la confidentialité professionnelle.

TITRE II : Relations avec les clients

Art.2 : Analyser les besoins, préciser clairement l'objectif à atteindre et décrire le process. Etablir un contrat préalablement à toute action, précisant clairement la prestation et la rémunération prévues.

Art.3 : S'engager dans les limites de ses compétences et de sa disponibilité. Respecter intégralement les engagements pris.

Art.4 : Exercer son action dans l'intérêt commun du client et des bénéficiaires des actions, en mettant en œuvre les moyens nécessaires pour atteindre les objectifs contractualisés.

Art.5 : Mettre en œuvre toutes ses compétences quels que soient l'action, le client, les bénéficiaires et le prix.

Art.6 : Assumer sa responsabilité personnelle en cas de manquement grave par rapport aux obligations contractuelles.

Art.7 : Respecter la confidentialité des informations concernant son client.

TITRE III : Relations avec les bénéficiaires des actions de formation et/ou de conseil

Art.8 : Inscrire ses actions dans une démarche de développement de la personne.

Art.9 : Respecter la personnalité de chacun et s'interdire toute forme de discrimination.

Art.10 : Garantir aux bénéficiaires des actions la confidentialité absolue sur leurs paroles ou comportement, sauf s'ils présentent des risques majeurs.

Art.11 : Entretenir avec les bénéficiaires des actions des relations empreintes de correction, droiture et neutralité.

Art.12 : S'interdire tout abus d'autorité ou de pouvoir lié à sa position et ne pas subordonner l'intérêt de ses clients à ses propres intérêts.

Art.13 : Ne pas outrepasser son rôle et se garder de toute dérive d'ordre psychologique ou à prétention thérapeutique.

Art.14 : S'interdire tout prosélytisme, approche sectaire et manipulation mentale.

TITRE IV : Relations avec la profession

Art.15 : Contribuer par son comportement et la qualité de ses actions à renforcer l'image de la profession.

Art.16 : Connaître et appliquer les règles en vigueur dans sa profession.

Art.17 : S'interdire toute concurrence déloyale ou captation de client présenté ou pressenti par un collègue.

Art.18 : Faire connaître et respecter les principes du présent code de déontologie.

TITRE V : Respect des lois

Art.19 : Être en règle par rapport à toute obligation légale et fiscale.

Art.20 : N'accepter aucune rémunération illicite.

Art.21 : Citer ses sources et respecter la propriété intellectuelle.