

CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATIONS (CGP) – VERSION V6

Conseils/Expertises – Formations – Médiations – Traitement des nuisibles (BASSINSECTES)

SARL Institut de Prévention des Risques Humains (Institut PRH)
17 avenue d'Aquitaine – 33380 MARCHEPRIME - Tél. : 05 64 31 15 05

Expertises : <https://institutprh.fr> E-mail: contact@institutprh.fr

Formations : <https://institutprh.pro> E-mail : formations@institutprh.com

Nuisibles (activité exercée exclusivement localement pour un maintien de compétences) :
<https://bassinsectes.fr> E-mail : bassinsectes@institutprh.fr

RCS Bordeaux : 849 110 366 – SIRET : 849 110 366 00036 – NDA : 75331174333

1) OBJET – HIÉRARCHIE DES DOCUMENTS

Les présentes Conditions Générales de Prestations (CGP) ont pour objet de définir, de manière aussi exhaustive que possible, les conditions juridiques, techniques, administratives et financières dans lesquelles la SARL Institut de Prévention des Risques Humains (Institut PRH), ci-après dénommée « **le Prestataire** », propose et exécute ses prestations au profit de tout client professionnel, non-professionnel ou consommateur, ci-après dénommé « **le Client** ».

Les présentes CGP s'appliquent de plein droit à toute demande, proposition, commande, réservation, inscription, devis accepté, bon de commande, contrat, convention, lettre de mission, intervention ponctuelle ou récurrente, sauf stipulations dérogatoires expresses, écrites et signées par le Prestataire.

Toute commande emporte, selon le cas, adhésion pleine, entière et sans réserve du Client aux présentes CGP, à l'exclusion de tout autre document non expressément accepté par le Prestataire.

En cas de contradiction, d'incompatibilité ou de divergence d'interprétation entre les différents documents contractuels, l'ordre de priorité juridique suivant s'applique, sauf disposition impérative contraire :

- Conditions particulières, contrat ou convention ;
- Les CGP;
- Documents commerciaux (devis, bon de commande, informations et tout autre document).

2) DÉFINITIONS

Prestataire : la SARL Institut de Prévention des Risques Humains, exploitée sous l'enseigne Institut PRH, ainsi que, selon la prestation concernée, sous les dénominations commerciales ou marques exploitées pour ses activités spécialisées.

Client : toute personne physique ou morale, professionnelle, non-professionnelle ou consommatrice, sollicitant, commandant, finançant, bénéficiant ou réglant tout ou partie d'une prestation.

Prestation : toute mission de conseil, expertise, audit, accompagnement, formation, médiation, intervention technique, remise de livrables, suivi, assistance ou action connexe proposée par le Prestataire.

BASSINSECTES : dénomination commerciale utilisée pour les prestations locales de lutte contre les nuisibles, de désinsectisation, dératisation, destruction de nids, application de biocides, suivi et prévention.

Site : tout lieu d'exécution, d'intervention, de réunion, de formation, d'audit, d'observation, de médiation ou d'accès nécessaire à la réalisation de la prestation.

Intervention : toute opération ponctuelle ou récurrente réalisée sur Site, notamment au titre des activités techniques BASSINSECTES.

Biocide : tout produit, préparation, substance active ou dispositif relevant de la réglementation applicable aux produits biocides et, le cas échéant, aux matières dangereuses.

Consommateur : toute personne physique agissant à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

Support durable : tout instrument permettant au Client de conserver des informations qui lui sont personnellement adressées, de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté à leur finalité et d'en permettre la reproduction à l'identique, tel qu'un courrier, un courriel ou un document PDF.

Livvable : tout document, rapport, audit, note, support pédagogique, compte rendu, trame, modèle, préconisation, relevé, photographie, synthèse ou production remis par le Prestataire dans le cadre de la prestation.

3) CHAMP D'APPLICATION – PÉRIMÈTRE DES ACTIVITÉS

Les présentes CGP couvrent notamment, sans que cette liste soit limitative, les prestations suivantes :

- Conseils, audits, expertises, diagnostics, accompagnements, études, évaluations et plans d'actions en matière de prévention des risques professionnels, santé, sécurité et organisation ;
- Prestations relatives à la protection des données personnelles, à la conformité réglementaire, à l'exercice de missions DPO/DPD, à l'analyse documentaire et à l'assistance opérationnelle ;
- Médiations conventionnelles, judiciaires ou assimilées, réunions préparatoires, entretiens séparés, réunions plénières, synthèses et actes accessoires ;

- Actions de formation professionnelle, en présentiel, distanciel, hybride ou asynchrone, y compris lorsque celles-ci relèvent d'un cadre réglementé ou font l'objet d'une prise en charge ;
- Prestations techniques locales de lutte contre les nuisibles, comprenant notamment diagnostic, repérage, destruction, traitement, mise en sécurité, installation de dispositifs, suivi, traçabilité et recommandations.

Le Prestataire demeure libre d'adapter les modalités d'exécution de ses prestations aux contraintes techniques, réglementaires, sécuritaires, environnementales ou organisationnelles, sous réserve de ne pas en dénaturer l'objet essentiel.

4) FORMATION DU CONTRAT – COMMANDE

Toute prestation donne lieu, selon sa nature et le statut du Client, à un ou plusieurs documents contractuels ou précontractuels, tels qu'un devis, une proposition commerciale, une convention de formation, un contrat, une lettre de mission, un bon de commande, un ordre d'intervention, un formulaire d'inscription ou tout échange écrit valant accord.

Le contenu de la prestation, son périmètre, ses limites, son calendrier prévisionnel et ses conditions financières sont appréciés au regard des documents ainsi échangés, dans l'ordre de priorité contractuelle prévu aux présentes.

La commande devient définitive et irrévocable à compter de la première des dates suivantes : signature du devis, du contrat, de la convention ou de la lettre de mission ; validation électronique non équivoque ; émission d'un bon de commande ; commencement d'exécution à la demande du Client ; ou encaissement total ou partiel d'un acompte.

Sauf disposition légale impérative contraire, toute commande ferme engage le Client sur l'intégralité de ses obligations contractuelles, notamment financières.

Pour les formations professionnelles hors subrogation d'un Opérateur de Compétence (OPCO), hors commande publique et hors dispositif CPF, l'inscription n'est réputée définitivement acquise qu'après signature des documents contractuels et encaissement effectif de l'acompte prévu ; le solde devant, sauf stipulation contraire, être réglé avant le début de la session de formation.

Le Prestataire se réserve le droit de refuser une commande, de suspendre son exécution, de reporter une intervention ou d'y mettre fin de manière anticipée, sans que sa responsabilité puisse être engagée, notamment en cas d'impayé total ou partiel, de retard de paiement, d'absence de coopération du Client, d'informations inexactes ou incomplètes, de défaut de solvabilité, de risque pour la santé ou la sécurité des personnes, d'impossibilité matérielle ou technique, d'absence d'autorisations requises, de conditions d'accès non conformes ou, plus généralement, lorsque l'exécution normale de la prestation apparaît impossible, dangereuse ou juridiquement irrégulière.

Dans une telle hypothèse, les prestations déjà réalisées, les frais engagés et le temps mobilisé demeurent dus.

5) OBLIGATIONS ET COOPÉRATION DU CLIENT

Le Client s'engage à coopérer loyalement et activement avec le Prestataire pendant toute la durée de la relation contractuelle.

Il lui appartient, sous sa seule responsabilité, de communiquer en temps utile l'ensemble des informations, documents, autorisations, accès, éléments techniques, contraintes de site, historiques, besoins, attentes, consignes et validations nécessaires à la bonne exécution de la prestation.

Le Client garantit l'exactitude, la sincérité et l'exhaustivité des informations transmises.

Le Client s'engage également à assurer un accès effectif, licite et sécurisé aux lieux, personnes, matériels, données ou installations concernés, à respecter les prérequis et consignes communiqués par le Prestataire, et à prendre toute mesure utile pour prévenir les risques susceptibles d'affecter l'exécution de la prestation.

En cas de carence, de retard, d'opposition, d'omission, d'information erronée ou de défaut de coopération imputable au Client, les délais d'exécution sont prolongés d'autant.

Les surcoûts, temps supplémentaires, déplacements inutiles ou prestations complémentaires rendus nécessaires pourront être facturés en sus.

6) CONDITIONS FINANCIÈRES – FACTURATION – PAIEMENT

Les prix sont exprimés en euros et, sauf stipulation contraire, hors taxes.

Toute taxe, droit, impôt ou charge applicable au jour de la facturation est supporté par le Client selon la réglementation en vigueur.

Les prestations de formation bénéficiant d'un régime d'exonération de TVA sont facturées conformément au régime fiscal applicable à la date d'émission de la facture.

Sauf indication expresse contraire dans les documents contractuels, les prix s'entendent pour la seule prestation décrite, à l'exclusion de toute prestation complémentaire, optionnelle ou rendue nécessaire par les circonstances d'exécution.

Sauf accord particulier, écrit et préalable : un acompte peut être exigé à la commande et ne constitue pas des arrhes ; le solde devient exigible selon les modalités prévues au devis, au contrat, à la convention, à la facture ou, à défaut, à la date d'émission de la facture ou à l'achèvement de la prestation.

Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé, sauf mention expresse contraire.

Toute somme versée à l'échéance convenue est payable comptant, net et sans compensation, retenue ni déduction, sauf accord exprès du Prestataire ou décision de justice devenue définitive.

Sauf stipulation contraire expresse, les frais accessoires, débours, dépenses avancées et coûts induits par l'exécution de la prestation ne sont pas inclus dans les prix annoncés.

Peuvent notamment être facturés en sus, sur justificatif ou selon barème convenu, les frais de déplacement, d'hébergement, de stationnement, de péage, d'affranchissement, de location de moyens spécifiques, de sécurisation, d'accès en hauteur, d'équipements de protection, d'analyses complémentaires, d'édition ou d'envoi, ainsi que tout coût exceptionnel rendu nécessaire par les contraintes du dossier ou du Site.

Retard de paiement : toute somme non réglée à son échéance porte, de plein droit et sans mise en demeure préalable, intérêts de retard de 15% à compter du lendemain de la date d'exigibilité figurant sur la facture ou, à défaut, de la date contractuellement convenue.

Pour les clients professionnels, il est également dû, de plein droit, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros, sans préjudice du droit pour le Prestataire de solliciter une indemnisation complémentaire sur justification lorsque les frais réellement exposés sont supérieurs.

Les pénalités de retard sont exigibles conformément aux dispositions applicables du Code de commerce et aux mentions figurant sur les documents contractuels ou les factures.

À défaut de taux particulier stipulé, le taux mentionné sur facture s'applique.

Le défaut de paiement autorise en outre le Prestataire à suspendre toute prestation en cours ou à venir, après simple information du Client.

7) OBLIGATION DE MOYENS – LIMITATION – EXCLUSIONS

Le Prestataire est tenu, sauf stipulation expresse contraire, à une obligation de moyens, de prudence, de diligence et de conseil.

Cette obligation s'apprécie au regard des informations communiquées par le Client, de la nature de la mission, de l'état des connaissances techniques, scientifiques ou réglementaires au jour de l'intervention, ainsi que des contraintes opérationnelles du dossier.

Aucune clause, aucun échange préalable ni aucune communication commerciale ne peut être interprété comme l'octroi d'une garantie de résultat, de performance, d'éradication définitive, d'obtention d'un financement, d'absence totale de risque, de validation administrative ou juridictionnelle, sauf engagement exprès, écrit et non équivoque du Prestataire.

Sans que cette liste soit limitative, la responsabilité du Prestataire ne peut notamment être engagée lorsque le dommage allégué trouve son origine, en tout ou partie, dans l'une des circonstances suivantes :

- Absence, insuffisance, retard ou inexactitude des informations, pièces, documents, consignes ou validations devant être fournis par le Client ou par un tiers relevant de sa sphère ;
- Non-respect par le Client, ses préposés, bénéficiaires, stagiaires, mandataires, occupants ou prestataires des préconisations, réserves, consignes de sécurité, mesures correctives ou recommandations formulées par le Prestataire ;
- Intervention, abstention, faute ou fait d'un tiers, d'un fournisseur, d'un financeur, d'une administration, d'un cocontractant ou d'un occupant du Site ;
- Aléa technique, sanitaire, météorologique, biologique, environnemental ou comportemental échappant au contrôle raisonnable du Prestataire ;
- Utilisation, diffusion, interprétation ou exploitation d'un livrable en dehors de son objet, de son contexte, de sa date d'émission, de ses limites méthodologiques ou de son périmètre contractuel.

Sauf dispositions d'ordre public contraires, faute lourde ou dolosive, dommage corporel, ou atteinte à une obligation essentielle vidant le contrat de sa substance, la responsabilité globale, toutes causes confondues, du Prestataire est expressément limitée, au titre de la commande

concernée, au montant hors taxes effectivement encaissé par le Prestataire au titre de la prestation litigieuse.

En tout état de cause, le Prestataire ne pourra être tenu responsable des dommages indirects ou immatériels, tels que notamment perte d'exploitation, perte de chiffre d'affaires, perte de données, perte d'image, perte de clientèle, perte de chance ou préjudice commercial, sauf disposition impérative contraire.

8) ASSURANCE

Le Prestataire déclare avoir souscrit des polices d'assurance couvrant sa responsabilité civile professionnelle et, selon les activités concernées, sa responsabilité civile d'exploitation, auprès d'assureurs notoirement solvables. Les références d'assurance en vigueur peuvent être communiquées sur demande. Il est expressément rappelé que l'existence d'une assurance ne saurait avoir pour effet d'étendre la responsabilité du Prestataire au-delà des limites légales, contractuelles ou assurantielles applicables, ni de créer au profit du Client une garantie distincte de celles résultant du contrat et du droit en vigueur.

9) PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE – CONFIDENTIALITÉ

Sauf stipulation écrite contraire emportant cession expresse de droits, l'ensemble des livrables, méthodes, trames, études, audits, rapports, questionnaires, supports pédagogiques, outils, process, modèles, visuels, documents techniques, contenus rédactionnels et, plus généralement, tout élément remis, présenté ou élaboré par le Prestataire dans le cadre de l'exécution des prestations demeure sa propriété intellectuelle exclusive.

La remise d'un livrable ou l'exécution d'une prestation n'emporte qu'un droit d'usage strictement limité aux besoins internes du Client, pour le seul périmètre contractuellement convenu.

En conséquence, sauf autorisation écrite, préalable et expresse du Prestataire, toute reproduction, représentation, diffusion, adaptation, extraction, transmission à des tiers, exploitation commerciale, publication ou réutilisation totale ou partielle des éléments précités, sous quelque forme et sur quelque support que ce soit, est interdite.

Le Client s'interdit également de supprimer les mentions de propriété, d'auteur ou de confidentialité figurant sur les documents remis.

Chacune des Parties s'engage à conserver strictement confidentielles, pendant toute la durée de la relation contractuelle et pendant une durée de cinq ans à compter de son terme, sauf obligation légale ou réglementaire plus longue, toutes informations, données, documents, procédés, échanges, éléments économiques, techniques, organisationnels ou stratégiques non publics portés à sa connaissance à l'occasion de l'exécution des prestations.

Cette obligation ne s'applique pas aux informations tombées dans le domaine public sans faute de la Partie qui les reçoit, déjà connues d'elle de manière légitime, ou dont la divulgation est imposée par un texte, une autorité compétente ou une décision de justice.

10) DONNÉES PERSONNELLES (RGPD)

Les données à caractère personnel collectées et traitées par le Prestataire le sont dans le respect du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD), de la loi Informatique et Libertés modifiée, ainsi que des recommandations applicables de la CNIL.

Elles sont traitées de manière licite, loyale, transparente, pertinente et limitée à ce qui est nécessaire au regard des finalités poursuivies.

- La gestion des demandes,
- L'exécution des prestations,
- La gestion comptable,
- Et le cas échéant la prospection, selon les bases légales applicables.

Le Prestataire collecte et traite les données personnelles strictement nécessaires à la gestion de la relation précontractuelle et contractuelle, à l'exécution des prestations, au respect de ses obligations légales, à la gestion de la facturation et des contentieux.

Le cas échéant, il peut également les traiter pour le développement commercial sur la base du consentement, de l'intérêt légitime ou de l'exécution du contrat, selon la finalité concernée.

- Traiter les demandes de prestations ou d'inscription du Client et à assurer le suivi, dans le cadre légal des intérêts légitimes poursuivis par Institut PRH. Ces données sont conservées 3 ans à compter du dernier mouvement positif ;
- Traiter la gestion d'une prestation qu'elle soit de conseils, technique, d'expertises ou de formations, dans le cadre légal d'une relation contractuelle. Ces données sont conservées 10 ans ;
- Traiter la gestion comptable, dans le cadre légal d'une obligation légale. Ces données sont conservées 10 ans ;
- Traiter le développement commercial d'Institut PRH via les réseaux sociaux, le site internet ou tout média, sur consentement de la personne concernée.

Les données sont destinées, dans la stricte limite du besoin d'en connaître, aux personnes habilitées au sein du Prestataire, à ses éventuels intervenants autorisés, sous-traitants techniques, conseils, partenaires administratifs ou prestataires informatiques, ainsi qu'aux organismes, autorités, juridictions, financeurs ou administrations légalement habilités à en connaître lorsque la réglementation, la mission confiée ou la défense des droits du Prestataire l'exigent.

Aucun transfert ou communication non nécessaire au regard des finalités poursuivies n'est réalisé intentionnellement.

Le Prestataire met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de préserver la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience des données traitées, compte tenu de leur nature, de leur sensibilité et des risques présentés par les traitements. Les données sont, sauf nécessité particulière ou encadrement juridique spécifique, hébergées au sein de l'Union européenne ou dans des conditions offrant un niveau de protection juridiquement adéquat.

Aucun système n'offrant une sécurité absolue, le Prestataire est tenu à une obligation de moyens renforcée et non à une obligation de résultat en matière de cybersécurité.

Conformément aux articles 12 à 22 du RGPD, toute personne concernée dispose, selon les conditions et limites prévues par les textes applicables, d'un droit d'information, d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition, ainsi que d'un droit à la portabilité lorsque celui-ci est applicable.

Lorsque le traitement est fondé sur le consentement, ce consentement peut être retiré à tout moment sans porter atteinte à la licéité du traitement antérieur.

La personne concernée dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL si elle estime que le traitement de ses données n'est pas conforme à la réglementation en vigueur.

Afin d'exercer leurs droits, les personnes concernées peuvent adresser leur demande au Prestataire, accompagnée de tout élément permettant de justifier de leur identité lorsque cela est nécessaire :

- À l'adresse électronique dpo@institutprh.fr
- Ou par courrier à DPO – Institut PRH, 17 avenue d'Aquitaine, 33380 MARCHEPRIME
- Ou via la plateforme <https://protectiondesdonnees.eu>

En cas de doute raisonnable sur l'identité du demandeur, des justificatifs complémentaires pourront être sollicités.

Une réponse sera apportée dans les délais prévus par la réglementation applicable.

Lorsque le Prestataire intervient en qualité de sous-traitant au sens du RGPD pour le compte d'un Client responsable de traitement, les obligations respectives des Parties en matière de protection des données font l'objet de stipulations particulières, d'un contrat, d'un avenant ou d'une annexe spécifique.

Ces stipulations encadrent notamment les instructions documentées, les mesures de sécurité, la confidentialité, le sort des données en fin de mission et, le cas échéant, le recours à des sous-traitants ultérieurs.

Le client peut obtenir information de la réglementation sur le site <https://cnil.fr>.

11) RÉCLAMATIONS – DIFFÉRENDS – MÉDIATION (B2B / HORS CONSOMMATION)

Toute contestation, réserve ou réclamation relative à une prestation exécutée, à un livrable remis ou à une facture émise doit, sauf disposition légale impérative contraire, être formulée par écrit, de manière motivée et documentée, dans un délai de quarante-huit heures à compter de la réalisation de la prestation, de la remise du livrable ou de la réception de la facture, selon le cas.

À défaut de contestation formulée dans ce délai, la prestation et/ou la facture concernée est présumée conforme, acceptée et non contestée, sans préjudice toutefois des droits impératifs

dont bénéficierait un consommateur ou de la faculté de soulever un vice non apparent dans les conditions légales applicables.

Entre professionnels, et sauf urgence, mesures conservatoires, référé, recouvrement de créance non sérieusement contestable ou exigence légale particulière, les Parties s'engagent à rechercher préalablement une solution amiable au différend par échange écrit circonstancié. Elles peuvent convenir, d'un commun accord, de recourir à une médiation conventionnelle avant toute saisine du juge du fond.

Cette démarche amiable ne suspend pas, sauf accord exprès contraire, les obligations de paiement arrivées à échéance.

Le recours à un processus amiable, conciliatoire ou de médiation conventionnelle n'interdit pas la saisine de la juridiction compétente en cas d'échec, d'inertie, d'urgence, de demande de mesure conservatoire, de nécessité probatoire, d'interruption de prescription ou lorsque la nature du litige justifie une saisine immédiate du juge.

Sauf accord exprès contraire, les frais liés à une médiation conventionnelle sont supportés par les Parties selon les modalités du 50% /50%.

12) SPÉCIFICITÉS DES ACTIVITÉS DE FORMATION

Préalablement à toute inscription ou contractualisation, le Prestataire met à disposition, selon la formation concernée et sous réserve des contraintes applicables, les informations essentielles relatives au programme, aux objectifs, aux prérequis, aux modalités pédagogiques, techniques et d'évaluation, au règlement intérieur, aux conditions financières, aux présentes CGP ainsi qu'aux éventuelles conditions de prise en charge.

Le programme, les modalités d'inscription et de formation, les objectifs, le Règlement Intérieur, les CGP, et la politique de confidentialité sont disponibles sur le site internet spécifique à nos actions de formations : <https://institutprh.pro>

La formation donne lieu à un contrat ou une convention précisant : intitulé, nature, durée, effectifs, modalités, sanction, prix et prises en charge.

Sauf disposition légale ou réglementaire contraire, la remise des attestations, certificats, feuilles de présence, évaluations, supports complémentaires ou tout autre livrable pédagogique peut être conditionnée au paiement complet des sommes dues et au respect par le stagiaire ou le Client de ses obligations administratives, disciplinaires et documentaires. Cette disposition ne fait toutefois pas obstacle à la délivrance des documents dont la remise est légalement obligatoire.

Conclusion avec un Client d'une convention de formation :

La réalisation d'une action de formation au profit d'un Client personne morale ou d'un financeur donne lieu, selon le cas, à une convention de formation, un contrat, un devis accepté, un bon de commande ou tout écrit conforme aux exigences du Code du travail et permettant d'identifier les obligations réciproques des Parties.

La facture correspondante est émise dans les conditions prévues au contrat et par la réglementation applicable.

L'accord entre le Prestataire et le Client est réputé parfait à compter de l'acceptation expresse, écrite ou électronique, du devis, de la convention ou du contrat de formation, ou de toute autre manifestation non équivoque de volonté autorisant le démarrage de la prestation.

Les documents contractuels précisent, ou permettent de déterminer, l'intitulé de l'action, sa nature, sa durée, ses effectifs, ses modalités de déroulement, de suivi et de sanction, ainsi que son prix et les éventuelles modalités de prise en charge.

Ces documents mentionnent l'intitulé, la nature, la durée, les effectifs, les modalités du déroulement et de sanction de la formation ainsi que le prix et les contributions éventuelles des personnes publiques ou tout organisme contributif.

Conclusion avec une personne physique d'un contrat de formation :

Dans le cas où la formation dispensée par le Prestataire est réalisée à l'initiative d'un salarié, stagiaire, avec l'accord de son employeur, ou si elle se déroule en dehors du temps de travail avec l'accord du salarié, et dans la mesure où la formation a notamment pour objet l'obtention d'un diplôme, d'un titre à finalité professionnelle, d'un certificat de qualification professionnelle, les informations ci-dessus font l'objet de la conclusion d'un contrat entre le Prestataire et le salarié, stagiaire.

A l'issue de la formation, le Prestataire délivre au stagiaire une attestation mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action et, le cas échéant, les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

Lorsqu'une personne physique entreprend une formation à titre individuel et à ses frais, un contrat de formation professionnelle est conclu avec le Prestataire avant l'inscription définitive du stagiaire et avant tout règlement de frais, conformément aux dispositions applicables du Code du travail.

Ce contrat comporte les mentions légalement requises et s'impose aux Parties dès sa signature.

Ce contrat est conclu avant l'inscription définitive du stagiaire, et tout règlement de frais et précise :

- La nature, la durée, le programme et l'objet des actions de formation prévues, ainsi que les effectifs concernés ;
- Le niveau de connaissances préalables requis pour suivre la formation et obtenir les qualifications auxquelles elle prépare ;
- Les conditions dans lesquelles la formation est donnée aux stagiaires, notamment les modalités de formation lorsque celle-ci est réalisée en tout ou partie à distance, les moyens pédagogiques et techniques mis en œuvre, ainsi que les modalités de contrôle des connaissances et la nature de la sanction éventuelle ;
- Les diplômes, titres ou références des personnes chargées de la formation prévue par le contrat ;

- Les modalités de paiement ainsi que les conditions financières prévues en cas de cessation anticipée de la formation ou d'abandon en cours de stage.

Dans les délai de dix jours à compter de la signature du contrat de formation professionnelle conclu avec une personne physique à titre individuel et à ses frais, le stagiaire peut exercer son droit de rétractation par lettre recommandée avec avis de réception ou par tout autre écrit conférant date certaine, conformément aux dispositions légales applicables (L6353-5 du Code du travail).

Pour les contrats conclus à distance ou hors établissement (formation en ligne, CPF...), le délai de rétractation est porté à 14 jours, de la conclusion du contrat ou validation du dossier (Article L221-18 du Code de la consommation).

Cela concerne :

- Formations achetées en ligne (CPF, site internet, e-learning)
- Contrats conclus sans présence physique simultanée
- Démarchage

Aucune somme ne peut être exigée du stagiaire avant l'expiration de ce délai, hormis les cas légalement admis, à savoir l'acompte de 30%, qui sera remboursé dans un tel cas.

En cas d'empêchement pour force majeure dûment justifiée, seules les prestations effectivement dispensées sont dues au prorata temporis de leur valeur prévue au contrat.

Dans ce cas, seules les prestations effectivement dispensées sont dues au prorata temporis de leur valeur prévue au contrat.

13) SPÉCIFICITÉS DES ACTIVITÉS DE MEDIATION

(conventionnelle ou judiciaire)

Les prestations de médiation sont conduites dans le respect des principes d'indépendance, d'impartialité, de neutralité, de confidentialité, de liberté de participation et, plus généralement, des règles déontologiques applicables à la médiation concernée.

Le médiateur n'est tenu d'aucune obligation de résultat quant à la conclusion d'un accord entre les parties ; son rôle consiste à favoriser la reprise du dialogue et la recherche d'une solution librement consentie.

La médiation est engagée par la signature d'une convention, d'une ordonnance, d'une décision, d'une lettre de mission, d'un devis accepté ou de tout acte établissant sans ambiguïté l'accord des parties ou l'étendue de la mission confiée au médiateur.

Chaque partie à la médiation demeure responsable de ses déclarations, de la communication de ses pièces et de l'opportunité des engagements qu'elle accepte.

Sauf mission distincte expressément convenue, le médiateur ne fournit ni consultation juridique, ni arbitrage, ni expertise technique, ni représentation d'une partie, ni validation de la légalité ou de l'opportunité économique de l'accord envisagé.

Il appartient à chaque partie, si elle l'estime utile, de se faire assister de son propre conseil. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable du contenu, de l'exécution ou de l'échec d'un accord librement négocié entre les participants.

14) SPÉCIFICITÉS DES PRESTATIONS BASSINSECTES (LUTTE CONTRE LES NUISIBLES)

13.1. Nature des prestations

Les prestations BASSINSECTES comprennent, selon les besoins du Client et les contraintes du Site, toute opération de diagnostic, repérage, destruction de nids, désinsectisation, dératisation, pose, contrôle, réassort ou maintenance de dispositifs, émission de recommandations préventives, suivi technique, traçabilité et compte rendu d'intervention. Leur consistance exacte résulte des documents contractuels et des constatations réalisées sur place.

Toute prestation non expressément prévue ou rendue nécessaire par les circonstances peut faire l'objet d'une facturation complémentaire.

13.2. Cadre réglementaire

Les interventions peuvent impliquer l'utilisation de produits, substances, équipements ou procédés relevant notamment du règlement (UE) n° 528/2012 relatif aux produits biocides, des dispositions nationales applicables, ainsi que des exigences de certification, d'habilitation, de traçabilité, de sécurité et d'information associées. Le Prestataire exécute ses missions dans le respect des règles applicables au jour de l'intervention, sans garantir l'absence d'évolution normative ultérieure.

13.3. Obligation de moyens – aléas

Les prestations de lutte contre les nuisibles sont soumises à des aléas extérieurs et à des facteurs indépendants de la volonté du Prestataire, notamment la saisonnalité, les conditions météorologiques, l'accessibilité, la configuration des lieux, le voisinage, le niveau d'infestation, la disponibilité des espèces ciblées, la présence de sources alimentaires, le comportement des nuisibles ou le non-respect des recommandations.

Le Prestataire est tenu à une obligation de moyens qualifiée ; sauf engagement écrit spécifique, aucune garantie d'éradication définitive, d'absence de réapparition ni de résultat permanent n'est consentie.

13.4. Accès / sécurité / refus

Le Client garantit un accès licite, suffisant et sécurisé aux zones concernées et informe préalablement le Prestataire de toute contrainte particulière, notamment la présence d'enfants, de personnes vulnérables, d'animaux, d'allergies, d'installations sensibles, de matériaux fragiles, d'accès en hauteur, d'amiante, d'électricité, de gaz, de produits incompatibles ou de tiers susceptibles d'être exposés.

Le Prestataire peut refuser, interrompre, suspendre ou reprogrammer l'intervention si les conditions de sécurité, d'accès, de salubrité, de météo ou de conformité apparaissent insuffisantes, sans que cela puisse engager sa responsabilité.

13.5. Consignes post-intervention

Le Client s'engage à respecter strictement l'ensemble des consignes orales ou écrites communiquées à l'issue de l'intervention, notamment en matière de ré-accès aux lieux, de ventilation, de nettoyage, d'évacuation, de stockage des denrées, de protection des personnes et des animaux, de non-manipulation des dispositifs, de contrôle périodique, de suppression des facteurs attractifs et de mise en œuvre des mesures correctives recommandées.

Le non-respect de ces consignes constitue une cause exonératoire ou limitative de responsabilité au bénéfice du Prestataire.

13.6. Traçabilité – compte rendu

Sauf stipulation contraire, le Prestataire peut remettre tout support de traçabilité utile, notamment fiche d'intervention, compte rendu, relevé de consommation, registre de suivi, plan d'implantation, photographie, constat ou recommandation.

Ces documents sont établis à titre informatif et probatoire au regard de l'intervention réalisée ; ils ne dispensent pas le Client de mettre en œuvre les mesures correctives, de maintenance, d'hygiène ou de surveillance relevant de sa responsabilité.

13.7. Réinfestation

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable d'une réinfestation, d'une recolonisation, d'une réapparition ou d'une persistance du phénomène lorsque celle-ci résulte notamment de l'environnement extérieur, de foyers voisins, de facteurs structurels, d'un défaut d'entretien, d'un défaut d'hygiène, de l'absence de traitement global, du non-respect des recommandations formulées, d'une réouverture des accès ou de tout événement extérieur à l'intervention réalisée.

13.8. Annulation / absence

Toute annulation tardive, indisponibilité, absence du Client, défaut d'accès, impossibilité d'intervention imputable au Client ou report demandé sans délai raisonnable peut donner lieu à facturation des frais engagés, du temps réservé, du déplacement, de la préparation, ainsi que, le cas échéant, d'une indemnité correspondant au préjudice organisationnel subi.

Sauf accord contraire, un délai inférieur à quarante-huit heures est réputé tardif pour les interventions locales planifiées.

13.9. Risques de dégradations matérielles – dommages indirects

Le Client reconnaît que certaines interventions de lutte contre les nuisibles, notamment en toiture, sous avancée, en combles, sur façades, dans des cavités, sur maçonneries, cloisons, plafonds, coffrages, conduits, équipements techniques ou zones difficilement accessibles, peuvent nécessiter des opérations d'approche, d'accès, de perçage, de dépose, de manipulation, de déplacement, de grattage, de coupe, de projection, de nettoyage ou de retrait partiel.

Ces opérations sont susceptibles d'entraîner, malgré toutes précautions raisonnables, des altérations, casses, fissurations, salissures ou dégradations affectant notamment des tuiles, ardoises, faitages, génoises, crépis, murs, plafonds, isolants, gouttières, clôtures, revêtements, installations techniques, végétaux, mobiliers ou tout autre bien matériel situé sur ou à proximité de la zone d'intervention.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des dommages résultant de la fragilité, de la

vétusté, du mauvais état, d'un défaut d'entretien, d'un vice caché, d'une malfaçon préexistante, d'une fixation défectueuse, d'une structure instable, d'un matériau dégradé, d'un accès non conforme ou d'une information incomplète fournie par le Client.

Il ne pourra pas davantage être tenu responsable des conséquences liées à la nécessité technique d'accéder à la zone infestée ou de traiter un nid implanté dans un ouvrage, un support ou un élément immobilier.

Il appartient au Client de signaler préalablement toute fragilité particulière connue et, le cas échéant, de faire procéder avant intervention aux sécurisations, protections, démontages ou accès adaptés nécessaires.

En toute hypothèse, sauf faute lourde, dolosive, dommage corporel ou disposition d'ordre public contraire, la responsabilité du Prestataire au titre de tels dommages matériels directs demeure strictement limitée au montant hors taxes effectivement encaissé pour l'intervention concernée, à l'exclusion de tout dommage indirect ou immatériel.

Exclusion : le Prestataire ne répond pas, au titre des prestations BASSINSECTES, des pertes d'exploitation, pertes de récolte, pertes commerciales, pertes de jouissance, atteintes à l'image, pertes de chance, coûts de relogement, coûts de fermeture ou de nettoyage indirectement liés à l'infestation ou à ses suites, sauf disposition impérative contraire ou faute exclue de toute limitation.

15) MÉDIATION DE LA CONSOMMATION (CLIENTS PARTICULIERS)

Conformément à l'article L.612-1 du Code de la consommation, le consommateur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation.

Après réclamation écrite préalable auprès d'Institut PRH, le Client consommateur peut saisir :

CM2C – Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice

Siège : 49 rue de Ponthieu – 75008 Paris

Tél. : 01 89 47 00 14

Site : <https://www.cm2c.net>

16) DROIT DE RÉTRACTATION (CONTRATS À DISTANCE / HORS ÉTABLISSEMENT – CONSOMMATEURS)

Principe : conformément aux dispositions du Code de la consommation applicables aux contrats conclus à distance ou hors établissement, le Client consommateur dispose, en principe, d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux légalement prévus.

Pour les prestations de services, ce délai court, sauf disposition contraire, à compter du jour de la conclusion du contrat.

Exécution avant la fin du délai : lorsque le consommateur souhaite que l'exécution de la prestation débute avant l'expiration du délai de rétractation, sa demande expresse est recueillie sur support durable.

Il est informé, préalablement à l'exécution, des conséquences de sa demande, notamment de l'obligation de payer un montant proportionné au service effectivement fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter et, le cas échéant, de la perte de son droit de rétractation lorsque la prestation a été pleinement exécutée après son accord exprès.

En cas de rétractation après démarrage et avant exécution complète, une somme proportionnée à la prestation réalisée peut être due.

Certaines prestations peuvent entrer dans des exceptions légales lorsque pleinement exécutées avant la fin du délai, à la demande expresse du consommateur et avec son accord.

17) FORCE MAJEURE – SOUS-TRAITANCE – INTUITU PERSONAE

Force majeure : aucune Partie ne pourra être tenue responsable d'un manquement résultant d'un événement présentant les caractères de la force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil et de la jurisprudence française, empêchant l'exécution normale de ses obligations.

Sont notamment susceptibles d'être considérés comme tels, sans automaticité, selon les circonstances de l'espèce : catastrophe naturelle, incendie, intempéries exceptionnelles, épidémie, décision administrative, grève externe, défaillance généralisée de réseaux, interruption de fourniture d'énergie, impossibilité d'accès aux locaux ou danger grave pour les intervenants.

Conséquences : la Partie empêchée en informe l'autre dans les meilleurs délais.

Les obligations affectées sont suspendues pendant la durée de l'empêchement, sans indemnité de part ni d'autre.

Si l'empêchement se prolonge au-delà d'un mois, chacune des Parties pourra résilier de plein droit la commande concernée par lettre recommandée avec accusé de réception ou tout écrit conférant date certaine, sans préjudice du paiement des prestations déjà exécutées et des frais engagés avant la survenance de l'événement.

Intuitu personae : sauf stipulation expresse contraire, la relation contractuelle est conclue en considération de la personne du Prestataire.

Le Client ne peut céder, transférer, nantir, déléguer ou transmettre tout ou partie de ses droits et obligations au titre du contrat sans l'accord écrit, préalable et exprès du Prestataire.

Toute cession irrégulière est inopposable à ce dernier.

Sous-traitance : le Prestataire se réserve la faculté de confier tout ou partie de l'exécution matérielle ou technique de la prestation à tout sous-traitant, co-traitant, intervenant ou partenaire qualifié de son choix, sous réserve du respect de ses propres obligations légales et contractuelles.

Il demeure responsable, dans les limites prévues aux présentes, de la bonne coordination des intervenants qu'il mandate.

Lorsque la prestation implique un traitement de données à caractère personnel pour le compte du Client, le recours à des sous-traitants ultérieurs s'effectue dans les conditions prévues par la réglementation applicable et les stipulations particulières convenues entre les Parties.

18) DROIT APPLICABLE – JURIDICTION COMPÉTENTE

Les présentes CGP, ainsi que l'ensemble des relations contractuelles entre le Prestataire et le Client, sont régies par le droit français, à l'exclusion de toute règle de conflit qui conduirait à l'application d'une loi étrangère, sous réserve des dispositions impératives éventuellement applicables au bénéfice d'un consommateur.

Clients professionnels : à défaut d'accord amiable abouti, tout différend relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution, la résiliation ou les suites des présentes CGP et/ou des prestations réalisées sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux matériellement compétents dans le ressort du siège social du Prestataire, y compris en cas de pluralité de défendeurs, d'appel en garantie, de référé ou de procédure d'urgence, sauf disposition légale impérative contraire.

Clients consommateurs : compétence selon les règles légales applicables.

ANNEXES

ANNEXE 1 – DEMANDE EXPRESSE D’EXÉCUTION AVANT FIN DU DÉLAI DE RÉTRACTATION (CONSOMMATEUR)

Je soussigné(e) (Nom/Prénom), agissant en qualité de consommateur, demande expressément à Institut PRH / BASSINSECTES de commencer l’exécution de la prestation (intervention) avant l’expiration du délai légal de rétractation.

Je reconnais être informé(e) que, si la prestation est pleinement exécutée avant la fin du délai de rétractation et conformément aux dispositions applicables, je ne puis plus bénéficier du droit de rétractation.

Adresse du Site :

Date/Heure souhaitées :

Signature :

ANNEXE 2 – CONSIGNES POST-INTERVENTION (EXTRAIT)

- Respecter les délais de ré-accès aux zones traitées indiqués par le Prestataire.
- Ventiler si nécessaire et respecter les consignes de nettoyage.
- Ne pas déplacer ni manipuler les postes d’appâtage ou dispositifs.
- Éloigner enfants, personnes vulnérables et animaux selon les consignes.
- Supprimer les sources de nourriture, sécuriser les déchets, obturer les points d’entrée identifiés.

ANNEXE 3 – MODÈLE DE RÉCLAMATION ÉCRITE PRÉALABLE (CONSOMMATEUR)

Objet : Réclamation – prestation du .../.../.....

Je vous informe d'un litige relatif à la prestation réalisée à l'adresse

Constats :

Demande :

Je vous remercie de me proposer une solution amiable. À défaut, je pourrai saisir le médiateur de la consommation dont vous relevez.

Nom/Prénom – Coordonnées – Date – Signature

CGP version V6 – Établies le 21/05/2026