PUZZLE OUT

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Prestations de conseil et de formation – Clients professionnels

TITRE I – DISPOSITIONS COMMUNES

ARTICLE 1 – CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent à l'ensemble des prestations de conseil et de formation réalisées par PUZZLE OUT CONSULTING (ci-après « le Prestataire ») pour le compte de clients professionnels (ci-après « le Client »). Elles font partie intégrante du catalogue de PUZZLE OUT CONSULTING ainsi que des contrats de prestations de service et des conventions de formation. Elles comprennent des dispositions communes (Titre I), des dispositions propres aux prestations de conseil (Titre II) et des dispositions propres aux actions de formation (Titre III). En cas de contradiction, les conditions particulières du devis ou de la convention de formation prévalent sur les Titres II et III, qui prévalent eux-mêmes sur le Titre I. La passation d'une commande par le Client entraîne l'acceptation sans réserve des présentes CGV, qui prévalent sur ses éventuelles conditions générales d'achat. Le fait de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des présentes conditions ne peut être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

ARTICLE 2 – PRESENTATION DU PRESTATAIRE

La société PUZZLE OUT CONSULTING, SARL au capital de 1 000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Pontoise sous le numéro 897 691 622 (SIRET 897 691 622 00012 – TVA intracommunautaire FR52897691622), dont le siège social est situé 13 bis Chemin de Montigny, 95220 Herblay-sur-Seine, est une société de conseil qui réalise des missions de conseil, d'accompagnement et d'études dans tous les domaines, notamment en matière d'organisation, de digitalisation, d'optimisation des processus, d'amélioration continue et d'accompagnement au changement. PUZZLE OUT CONSULTING est également un organisme de formation qui conçoit, anime et déploie des formations auprès de ses clients.

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11950910495 auprès du préfet de la région Île-de-France. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. PUZZLE OUT CONSULTING est certifiée Qualiopi au titre de la catégorie « actions de formation ».

ARTICLE 3 – DEVIS ET COMMANDES

PUZZLE OUT CONSULTING intervient sur demande expresse du Client. Un devis valant contrat est réalisé pour toute prestation. Ce devis adressé par le Prestataire au Client, précise :

- la nature de la prestation,
- le prix de la prestation hors taxes,
- le montant des rabais et ristournes éventuels,
- les modalités de paiement,
- Le planning détaillant les actions et obligations du Client et du Prestataire, ainsi que les délais de réalisation,
- le rappel de l'adhésion pleine et entière du Client aux CGV.

Pour confirmer sa commande de manière ferme et définitive, le Client devra nous retourner devis signé avec la mention « bon pour accord », sans aucune modification.

La commande ne sera validée qu'après signature du devis valant contrat. A défaut de réception de l'accord du Client, ou bien à compter de la date d'expiration du devis, la proposition de devis est considérée comme annulée et le Prestataire se réserve le droit de ne pas commencer sa prestation. La validation de la commande implique l'adhésion pleine et entière et sans réserve du Client aux présentes CGV.

La commande est considérée comme ferme et irrévocable à réception de l'accord, sauf acceptation formelle de PUZZLE OUT CONSULTING.

ARTICLE 4 – PRIX

Les prix des services sont ceux détaillés dans les devis, contrats ou conventions acceptés par le Client. Ils sont exprimés en euros hors taxes et majorés de la TVA au taux en vigueur à la date de facturation, y compris pour les actions de formation. Les prix peuvent être calculés au forfait, à l'heure ou à la journée.
Il est convenu entre les parties que le règlement par le Client de la totalité des honoraires du Prestataire vaut réception et acceptation définitive des prestations.
En aucun cas le tarif de la prestation ne peut être renégocié après que la prestation a été réalisée.
Les tarifs proposés comprennent les rabais, remises et ristournes que le Prestataire serait amené à octroyer compte tenu de ses résultats ou de la prise en charge par le Client de certaines prestations.
Les tarifs peuvent être révisés chaque année au 1er janvier. Les prix figurant sur un devis accepté ou une convention signée restent fermes pour la prestation concernée.

ARTICLE 5 – FACTURATION ET MODALITES DE PAIEMENT

Les sommes dues au titre d'un contrat, d'une convention de formation ou d'une commande ponctuelle font l'objet de factures adressées au Client ou, le cas échéant, au tiers payeur désigné par le Client, notamment son opérateur de compétences (OPCO). Dans tous les cas, le Client reste responsable du paiement des factures.

Les sommes facturées sont dues à la date d'établissement de la facture et payables dans un délai de 15 jours suivant cette date, par virement bancaire. Aucun escompte ne sera accordé en cas de règlement anticipé. La contestation d'une facture ne suspend pas son paiement. Les factures peuvent être émises et transmises sous forme électronique, conformément à la réglementation en vigueur.

Article 6 – Retard de paiement

Tout retard ou défaut de paiement entraînera de plein droit :

- L'exigibilité immédiate de toute somme restant due,
- Le calcul et le paiement d'une pénalité de retard égale à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur, calculée sur les sommes restant dues et courant à compter du jour suivant la date d'échéance portée sur la facture jusqu'à son paiement total, sans qu'aucun rappel ou mise en demeure préalable ne soit nécessaire (article L.441-10 du Code de commerce),
- Le paiement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros, due de plein droit pour toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité (articles L.441-10 et D.441-5 du Code de commerce) ; si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs, une indemnisation complémentaire peut être demandée sur justification,
- Le droit pour le Prestataire de suspendre l'exécution de la prestation en cours et de surseoir à toute nouvelle commande ou livraison.

Article 7 – Duree et resiliation

La durée des prestations est définie dans le devis valant contrat. Chacune des parties pourra résilier immédiatement le contrat en cas de cessation d'activité de l'une des parties, cessation de paiement, redressement judiciaire, liquidation judiciaire ou toute autre situation produisant les mêmes effets après l'envoi d'une mise en demeure adressée à l'administrateur judiciaire (ou liquidateur) restée plus d'un mois sans réponse, conformément aux dispositions légales en vigueur.
Chacune des parties peut également résilier le contrat en cas de manquement grave de l'autre partie à ses obligations, auquel il n'a pas été remédié dans un délai de quinze (15) jours suivant une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas d'arrivée du terme ou de la résiliation du contrat :

- Le contrat de prestation de service cessera automatiquement à la date correspondante,
- Le Prestataire se trouve dégagé de ses obligations relatives à l'objet du présent contrat à la date de résiliation ou d'expiration du contrat,
- Le Prestataire s'engage à restituer au Client au plus tard dans les trente (30) jours ouvrés qui suivent la résiliation ou l'expiration du contrat, l'ensemble des documents ou informations remis par le Client.

En cas de résiliation par le Client, restent dues les sommes correspondant aux prestations réalisées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation et non encore payées, ainsi que les frais engagés et non récupérables, sous réserve des dispositions particulières des Titres II et III.

Article 8 – Force majeure

Aucune partie ne pourra être considérée défaillante dans l'exécution de ses obligations et voir sa responsabilité engagée si cette obligation est affectée, temporairement ou définitivement, par un évènement ou une cause de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement échappant au contrôle de la partie concernée, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, au sens de l'article 1218 du Code civil, tels que notamment, à titre indicatif et non limitatif : catastrophes naturelles, restrictions gouvernementales, troubles sociaux et émeutes, guerres, malveillance, sinistres dans les locaux du Prestataire, les interruptions de service d'énergie supérieures à deux (2) jours, défaillance du matériel informatique, absence longue durée (accident ou maladie).
Dans les cinq (5) jours ouvrés maximum de la survenance d'un tel évènement, la partie défaillante pour cause de force majeure s'engage à le notifier à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception et à en apporter la preuve. La partie défaillante fera tous ses efforts afin d'éliminer les causes du retard et reprendra l'exécution de ses obligations dès que le cas invoqué aura disparu. Toutefois si la cause de force majeure perdure au-delà d'un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de la date de réception de la notification du cas de force majeure, chaque partie aura le droit de résilier l'accord, sans octroi de dommages et intérêts. Ladite résiliation prendra effet à la date de réception par l'autre partie de la lettre de résiliation adressée en recommandée avec accusé de réception. Dans le cas où l'accord est résilié par le Client pour cause de force majeure, le Client doit verser au Prestataire tous les montants dus jusqu'à la date de résiliation.

Article 9 – Responsabilite

PUZZLE OUT CONSULTING est responsable de la mise en place des moyens nécessaires à la réalisation des prestations, définis dans les contrats, les conventions de formations ou les commandes. PUZZLE OUT CONSULTING s'engage à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour assurer la meilleure qualité de service possible.

PUZZLE OUT CONSULTING ne pourra être tenue responsable de l'exploitation des informations obtenues par le client dans le cadre des contrats ou des commandes. Le client est seul responsable de l'utilisation de ces informations.

La responsabilité du Prestataire 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.

La responsabilité du Prestataire, si elle est prouvée, est limitée, tous préjudices confondus, au montant total hors taxes effectivement payé par le Client pour la prestation concernée à la date de la réclamation, adressée par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le Client s'engage à mettre à disposition du Prestataire dans les délais convenus, l'ensemble des informations et documents indispensables à la bonne réalisation de la prestation ainsi qu'à la bonne compréhension des problèmes posés.
Chacune des parties est responsable envers l'autre de tout manquement aux obligations mises à sa charge.
Il appartient au Client de contrôler le contenu des livrables remis par le Prestataire et d'émettre toutes réserves. La réception est réputée effectuée à défaut d'observation du Client dans les quinze (15) jours de la livraison de la prestation.

Article 10 – Confidentialite

Le Prestataire s'engage à :

- Respecter la plus stricte confidentialité concernant les informations fournies par le Client, et désignées comme telles,
- Ne divulguer aucune information sur les prestations de services réalisés pour ses Clients,
- Restituer tout document fourni par le Client à la fin de la mission, si le Client le souhaite,
- Signer un accord de confidentialité si le Client en fait la demande.
- Les clauses du contrat signé entre les parties sont réputées confidentielles, et à ce titre ne peuvent être communiquées à des tiers non autorisés.

Le Client s'engage à préserver de la même manière la confidentialité des méthodes, outils et documents du Prestataire portés à sa connaissance.

Article 11 – Propriete intellectuelle

Sauf accord préalable, l'ensemble des documents, des supports, des logiciels et des modules e-learning transmis par PUZZLE OUT CONSULTING au client demeure la propriété de PUZZLE OUT CONSULTING. Ainsi le client s'engage dans ces conditions à ne pas reproduire, résumer, modifier, altérer ou rediffuser, quelque texte, titre, application, logiciel, logo, marque, information ou illustration, pour un usage autre que celui décrit dans le cadre des contrats ou des conventions.
Le Prestataire mettra à la disposition du Client les éléments, notamment les livrables (études, dessins, modèles, plans, simulations, prototypes, rapports, la liste n'étant pas exhaustive) et autres documents spécifiquement préparés pour le Client dans le cadre de l'exécution du contrat, que ces documents soient sous forme écrite ou sous toute autre forme. Cette mise à disposition ne deviendra définitivement effective qu'à compter du paiement intégral des prestations.
Le Prestataire cède la propriété et l'exploitation de ses droits au Client sur les œuvres originales et spécifiques élaborées en exécution des cahiers des charges du Client. Il conserve la propriété et l'exploitation patrimoniale des œuvres préexistantes, sauf conventions passées avec le Client, relatives à la propriété ou à l'exploitation desdites œuvres préexistantes.
Le Client reconnaît que les droits d'auteur et autres droits relatifs notamment à la propriété intellectuelle et industrielle, aux droits d'auteur, brevets, marques, dessins, modèles, méthodes, secrets commerciaux, savoir-faire, procédés, idées, concepts et inventions, couverts ou non par le droit applicable, concernant les livrables et les résultats des prestations, y compris mais sans limitation, toutes modifications, adaptations, améliorations, corrections, mises à jour ou nouvelles versions, œuvres dérivées, savoir-faire technique sont et demeurent réservés à tout moment au Prestataire sous réserve des accords souscrits par les Parties.
En outre, le Prestataire se réserve la possibilité d'utiliser les enseignements tirés des études ou des réalisations qui lui sont confiées par le Client et de procéder à des développements pour des tiers, d'éléments similaires à ceux qu'il aura développés pour le Client, sous réserve de l'obligation de confidentialité et de l'autorisation du Client s'agissant des droits cédés ou concédés en termes de co-exploitation sur tout ou partie d'un livrable issu de l'exécution de la lettre de mission.

Article 12 – Reference commerciale

Sauf mention contraire explicite du Client, notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception, le Prestataire se réserve le droit de mentionner sa réalisation pour le Client comme référence dans le cadre de ses démarches de prospection commerciale, de communication externe et de publicité. Le Client dispose des mêmes droits de citation et de référencement.

Article 13 – Droit applicable et litiges

Les présentes CGV et le devis ou la convention signés entre les parties sont régis par le droit français. Tous litiges, différends ou contestations qui n'auront pu être résolus à l'amiable, relatifs à la formation, la conclusion, la validité, l'interprétation, l'exécution, la nullité, la caducité, la réalisation ou la résiliation du contrat ou des ventes seront, lorsque le Client a la qualité de commerçant, de la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Pontoise, même en cas de référé, d'appel en garantie, de demande incidente ou de pluralité de défendeurs, sans que les clauses attributives de juridiction pouvant exister sur les documents du Client puissent faire obstacle à l'application de la présente clause. Lorsque le Client n'a pas la qualité de commerçant, le tribunal compétent est déterminé selon les règles de droit commun.

Article 14 – Protection des donnees personnelles

Le Prestataire traite les données personnelles du Client et des stagiaires (identité, coordonnées professionnelles, fonction, données de suivi de la formation) pour la gestion des commandes et des formations, le respect de ses obligations légales et réglementaires, notamment en matière de formation professionnelle et de certification qualité, et la gestion de la relation commerciale. Ces données sont destinées au Prestataire, à ses formateurs sous-traitants et prestataires techniques (notamment l'outil de gestion des formations) et, le cas échéant, à l'employeur et à l'opérateur de compétences financeur. Elles sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle, puis archivées pendant cinq ans à compter de la fin de la prestation à des fins de preuve et de contrôle. Les pièces comptables sont conservées dix ans. Les données de prospection sont conservées trois ans à compter du dernier contact.

Conformément au règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, les personnes concernées disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité de leurs données, qu'elles peuvent exercer en écrivant à mfauplat@puzzle-out.com ou au siège social de PUZZLE OUT CONSULTING. Elles peuvent également introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr).

Titre II – Dispositions propres aux prestations de conseil

Article 15 – Modalites d'execution

Le Client met à la disposition du Prestataire les informations, documents, accès et interlocuteurs nécessaires à la réalisation de la mission, dans les délais prévus au planning.

Toute modification du périmètre ou du planning de la mission demandée par le Client est formulée par écrit. Lorsqu'elle a une

incidence sur le prix ou les délais, elle fait l'objet d'un devis complémentaire ou d'un avenant accepté par le Client.

Article 16 – Annulation ou report d'une intervention

Toute intervention (rendez-vous, atelier, réunion, journée sur site ou à distance) annulée ou reportée par le Client moins de quarante-huit (48) heures ouvrées avant la date prévue reste due. Sa réalisation ultérieure donne lieu à une nouvelle facturation.

Le Client met tout en œuvre pour replanifier, dans un délai compatible avec le bon déroulement de la mission, les interventions annulées dans le respect de ce délai.

Les frais de déplacement et d'hébergement engagés et non remboursables restent dus en cas d'annulation, quel que soit le délai.

Article 17 – Resiliation de la mission par le Client

Le Client peut mettre fin à la mission à tout moment, par lettre recommandée avec accusé de réception, moyennant un préavis de quinze (15) jours. Restent dues les prestations réalisées jusqu'au terme du préavis ainsi que les frais engagés et non récupérables.

Titre III – Dispositions propres aux actions de formation

Article 18 – Documents contractuels et information des stagiaires

Toute action de formation fait l'objet d'une convention de formation conclue entre le Client et le Prestataire, ou d'un devis signé valant convention, comportant les mentions prévues aux articles L.6353-1 et D.6353-1 du Code du travail.

Avant l'inscription définitive, le Prestataire remet à chaque stagiaire les objectifs et le contenu de la formation, la liste des formateurs, les horaires, les modalités d'évaluation, les coordonnées de la personne chargée des relations avec les stagiaires et le règlement intérieur applicable (article L.6353-8 du Code du travail). Une convocation est adressée avant le début de la formation.

À l'issue de la formation, le Prestataire délivre à chaque stagiaire une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action ainsi que les résultats de l'évaluation des acquis (article L.6353-1 du Code du travail). Le certificat de réalisation et les justificatifs d'assiduité sont transmis au Client et, le cas échéant, à l'opérateur de compétences.

Article 19 – Modalites de realisation

Les formations sont réalisées en présentiel, dans les locaux du Client ou dans une salle louée par le Prestataire, à distance en classe virtuelle, ou selon une modalité mixte, comme précisé dans la convention. Lorsque la formation a lieu dans ses locaux, le Client met à disposition la salle et le matériel convenus ; les consignes de santé et de sécurité applicables aux stagiaires sont alors celles de son règlement intérieur.

Pour les formations à distance, le Client s'assure que chaque stagiaire dispose des prérequis techniques communiqués avant la formation (poste informatique, connexion internet, micro, caméra, accès à l'outil de visioconférence). L'assiduité est attestée par l'émargement et par les relevés de connexion de l'outil de visioconférence.

Le Prestataire peut confier l'animation de tout ou partie d'une formation à un formateur sous-traitant qu'il sélectionne, dont il vérifie les compétences et qui s'engage contractuellement à respecter ses exigences qualité. Le Prestataire demeure seul responsable de la bonne exécution de la formation à l'égard du Client.

Toute personne en situation de handicap est invitée à le signaler dès l'inscription à la référente handicap du Prestataire, Marie-Florence AUPLAT (mfauplat@puzzle-out.com), afin d'étudier les adaptations possibles.

Article 20 – Prise en charge par un operateur de competences

Lorsque le Client souhaite faire financer la formation par son opérateur de compétences (OPCO), il lui appartient d'effectuer la demande de prise en charge avant le début de la formation et de communiquer l'accord de prise en charge au Prestataire avant le premier jour de formation. À défaut, une nouvelle convention est établie au nom du client et le prix de la formation lui est directement facturé.

En cas de subrogation de paiement, le Prestataire facture directement l'OPCO dans la limite de l'accord de prise en charge. Les sommes non prises en charge, quelle qu'en soit la cause (refus, prise en charge partielle, heures non réalisées ou non justifiées), sont facturées au Client, qui reste redevable de la totalité du prix.

Article 21 – Annulation, report ou absence du fait du Client

Toute annulation ou demande de report est notifiée par écrit (courrier électronique ou lettre). En cas d'annulation par le Client, le Prestataire facture, au titre du dédit :

- annulation reçue au moins 15 jours calendaires avant le premier jour de formation : aucun frais ;
- annulation reçue entre 14 et 7 jours calendaires avant le premier jour de formation : 50 % du prix de la formation ;
- annulation reçue moins de 7 jours calendaires avant le premier jour de formation, ou absence sans annulation : 100 % du prix de la formation.

Un report demandé au moins 15 jours calendaires avant le premier jour de formation est accepté sans frais, une fois, sous réserve que la nouvelle date intervienne dans les six (6) mois. À défaut, la demande de report est traitée comme une annulation.

Lorsque le programme de la formation (rubrique « Informations sur l'admission ») ou la convention de formation prévoit des délais d'annulation différents, notamment pour une session organisée à brève échéance, ces délais se substituent au barème d'annulation et de report ci-dessus.

Le Client peut remplacer un stagiaire inscrit par un autre collaborateur répondant aux prérequis, sans frais, jusqu'à la veille de la formation.

En cas d'absence partielle ou d'abandon d'un stagiaire en cours de formation, seules les heures effectivement réalisées sont facturées au titre de la formation, notamment à l'OPCO ; le solde du prix est facturé au Client au titre du dédit.

Les sommes facturées au titre du dédit font l'objet d'une facture distincte. Elles ne constituent pas le prix d'une action de formation, ne peuvent être imputées sur les dépenses de formation du Client et ne peuvent faire l'objet d'une prise en charge par un opérateur de compétences.

Par exception, si un stagiaire est empêché de suivre la formation pour une cause de force majeure dûment justifiée, seules sont dues les prestations effectivement réalisées, au *prorata temporis*. Dans tous les cas, les frais de déplacement et d'hébergement engagés et non remboursables restent dus.

Article 22 – Report, annulation ou inexecution du fait du Prestataire

Le Prestataire peut reporter une formation en cas d'indisponibilité du formateur ou, pour une formation interentreprises, lorsque le nombre de participants est insuffisant. Il en informe le Client au plus tard sept (7) jours calendaires avant le début de la formation, sauf cas de force majeure, et lui propose de nouvelles dates. Si le Client refuse le report, les sommes déjà versées lui sont intégralement remboursées.

Conformément à l'article L.6354-1 du Code du travail, en cas d'inexécution totale ou partielle d'une prestation de formation, le Prestataire rembourse au Client les sommes indûment perçues de ce fait.

Article 23 – Reclamations

Toute réclamation relative à une prestation peut être adressée par écrit par le Client, un stagiaire ou un financeur à mfauplat@puzzle-out.com. Le Prestataire en accuse réception, l'analyse et y apporte une réponse écrite dans un délai de 48 h.

Fait à Herblay-sur-Seine, le 29/09/2026

PUZZLE OUT CONSULTING
13 bis Chemin de Montigny
95220 Herblay-sur-Seine
SARL au Capital de 1 000 €
RCS Pontoise 897 691 622
TVA Intracom. FR52897691622