



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Prestations d'audit-conseil et de formation — Applicables à compter du 1^{er} janvier 2026

ARTICLE 1 : PARTIES

Les présentes Conditions Générales de Services (ci-après les « CGS ») sont applicables entre :

Cabinet Prévention Incendie (CPI) SAS au capital de 200 000 €, dont le siège social est sis 10 avenue de Scandinavie, ZA de Courtabœuf, 91940 LES ULIS, immatriculée au registre du commerce et des sociétés d'Évry sous le numéro 302 220 538, N° de TVA intracommunautaire FR 07 302 220 538, déclarée comme organisme de formation sous le numéro 11 91 004 47 91 auprès de la Préfecture d'Île-de-France et certifiée Qualiopi au titre des actions de formation, ci-après dénommée « CPI »,

et toute personne physique ou morale, de droit public ou de droit privé, contractant avec CPI pour la commande de Prestations, ci-après dénommée « le Client ».

ARTICLE 2 : DÉFINITIONS

- **Devis** : conditions particulières annexées aux présentes CGS et contenant les caractéristiques essentielles de la Prestation.
- **Prestation** : service réalisé par CPI pour le Client, pouvant notamment consister en des prestations d'audit-conseil et/ou de formation du Client, de ses employés et préposés, dans le cadre de la prévention des risques d'incendie et de la santé et sécurité au travail.
- **Convention de formation** : accord conclu avec un Client professionnel finançant la formation de ses salariés ou préposés, au sens de l'article L. 6353-2 du Code du travail.
- **Abonnement prévention** : convention pluriannuelle de prestations récurrentes.
- **Apprenant** : personne physique participant à une Prestation de formation.
- **Rapport d'audit** : livrable remis par CPI à l'issue d'une Prestation d'audit-conseil.

ARTICLE 3 : OBJET – COMMANDES

3-1 Objet

Les présentes CGS ont pour objet de définir les termes et conditions applicables à la commande de Prestation(s). Les caractéristiques de la ou des Prestation(s) sont celles précisées dans le Devis.

Les présentes CGS régissent exclusivement les prestations d'audit-conseil et de formation. Les ventes de produits et les prestations d'installation, de maintenance ou de travaux de CPI relèvent de ses Conditions Générales de Vente distinctes. En cas de prestation mixte, chaque volet est régi par le corps de conditions qui lui correspond.

3-2 Commande de Prestations

CPI adresse un Devis au Client par courrier électronique, télécopie ou courrier postal. En cas d'acceptation, le Client renvoie le Devis signé, revêtu de la mention « Bon pour accord », par l'un de ces mêmes moyens. Le renvoi du Devis inchangé par courrier électronique, accompagné de la mention « Bon pour accord » portée dans le corps du message, vaut également acceptation. En cas de transmission par voie électronique, la production par CPI de la copie de la correspondance électronique vaut preuve de l'acceptation, sauf preuve contraire rapportée par le Client, conformément aux articles 1366 et 1367 du Code civil.

L'acceptation du Devis par le Client est ferme. La vente de Prestations est formée à la date de réception par CPI du Devis accepté, ou à défaut par tout commencement d'exécution accepté par le Client, et fait l'objet d'une confirmation adressée au Client.

3-3 Adhésion aux présentes CGS

En signant le Devis, le Client reconnaît avoir préalablement pris connaissance des présentes CGS et les accepter sans réserve. Les présentes CGS s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment des conditions d'achat du Client. Les stipulations du Devis et des présentes CGS constituent l'intégralité de l'accord entre les parties.

CPI se réserve le droit de modifier les présentes CGS à tout moment. Les CGS applicables à une commande sont celles en vigueur à la date de son acceptation par le Client, sans effet rétroactif sur les Prestations en cours.

ARTICLE 4 : PRESTATIONS

Le contour de la Prestation est défini au sein du Devis. Toute Prestation non comprise dans le Devis fera, le cas échéant, l'objet d'un nouveau Devis.

4-1 Audit-Conseil

Dans le cadre de la Prestation d'audit-conseil, CPI procède à l'étude des installations de sécurité désignées par le Client dans le Devis et exprime son avis quant à leur optimisation éventuelle et, le cas échéant, leur mise aux normes. CPI adresse un rapport d'audit au format PDF au Client à l'issue de la Prestation.



La responsabilité de CPI ne pourra être recherchée pour des dommages liés à la non-prise en considération, par le Client, des observations énumérées dans le rapport d'audit qui pourraient mettre en péril, à des degrés divers, la sécurité des occupants en cas d'incendie ou de panique. Le rapport d'audit constitue un avis technique et ne se substitue pas aux vérifications réglementaires obligatoires ni aux avis des organismes agréés et des commissions de sécurité.

4-2 Formation

CPI propose au Client des Prestations de formation relatives à la prévention des risques d'incendie ainsi qu'à la santé et la sécurité au travail. Le détail de la formation retenue par le Client figure au Devis et, le cas échéant, au programme de formation communiqué préalablement. Chaque action de formation fait l'objet, selon la qualité du Client, d'une convention de formation professionnelle (Client professionnel) ou d'un contrat de formation professionnelle (personne physique à titre individuel), conformément aux articles L. 6353-1 et suivants du Code du travail.

Lorsque la formation se déroule sur une ou plusieurs journées, les repas ne sont pas compris dans le prix, sauf mention contraire au Devis. Les frais de déplacement et d'hébergement éventuels restent à la charge exclusive du Client.

Modalités et délais d'accès : Les modalités d'inscription, les prérequis éventuels, les objectifs pédagogiques, la durée, les méthodes mobilisées et les modalités d'évaluation de chaque formation figurent au programme communiqué avec le Devis. Le délai d'accès entre l'acceptation du Devis et l'entrée effective en formation est précisé au Devis ; il est en règle générale compris entre quinze (15) jours et deux (2) mois selon les disponibilités de session et les délais de prise en charge par les financeurs.

Évaluation et sanction de la formation : Les acquis des Apprenants sont évalués selon les modalités indiquées au programme (évaluation des acquis en cours ou en fin de formation, mise en situation pratique, questionnaire). À l'issue de la formation, CPI remet les documents prévus à l'article 6. La formation ne conduit à délivrance d'un titre, diplôme ou certificat que lorsque le programme le prévoit expressément.

ARTICLE 5 : ANNULATION AVANT LE DÉBUT DE LA PRESTATION

5-1 Annulation à l'initiative de CPI

En cas d'annulation d'une Prestation du fait de CPI, cette dernière rembourse tout acompte versé par le Client et lui propose une Prestation équivalente ou une nouvelle date.

CPI peut, pour des raisons d'organisation, d'effectif insuffisant ou d'indisponibilité d'un formateur, reporter une session de formation en informant le Client dans les meilleurs délais et en lui proposant une nouvelle date. Un report ainsi notifié n'ouvre droit à aucune indemnité au profit du Client.

5-2 Annulation à l'initiative du Client

Le Client peut annuler une Prestation de formation en informant CPI par téléphone au 01 69 24 99 40 ou par courrier électronique à formation@cpincendie.fr, sous réserve du droit de rétractation prévu à l'article 3-2. À défaut de rétractation applicable, les frais de gestion suivants, calculés sur le prix HT de la Prestation, sont dus au titre de l'immobilisation des moyens pédagogiques réservés :

- annulation plus de dix (10) jours francs avant le début : aucun frais ;
- annulation entre dix (10) et cinq (5) jours francs avant le début : 20 % du prix ;
- annulation à moins de cinq (5) jours francs avant le début : 50 % du prix ;
- annulation le jour même : 100 % du prix.

5-3 Empêchement ou absence de CPI

En cas d'empêchement, CPI s'engage à proposer une solution de remplacement pour effectuer la Prestation convenue. Si CPI n'est pas en mesure d'assurer la Prestation, celle-ci n'est pas facturée et le Client ne peut prétendre à aucune indemnité de ce fait, sans préjudice du remboursement des sommes déjà versées au titre de la Prestation non réalisée.

5-4 Dépassement du nombre d'Apprenants

En cas de dépassement de l'effectif prévu au programme, CPI se réserve le droit d'annuler la Prestation si les objectifs pédagogiques ne peuvent plus être atteints. Lorsque des Apprenants sont ajoutés à la dernière minute par le Client et que la Prestation doit être annulée sur place pour cette raison, celle-ci est facturée à hauteur de 50 % du prix, au titre des frais de gestion et de mise en place.

ARTICLE 6 : REMISE DES DOCUMENTS À L'ISSUE DES PRESTATIONS

6-1 Attestation de présence

À l'issue de chaque Prestation de formation, une attestation de présence mentionnant les nom, prénom et lieu d'affectation de chaque Apprenant, leurs signatures ainsi que les dates et horaires de la formation est transmise au Client.

6-2 Certificat de réalisation

Un certificat de réalisation mentionnant l'intitulé, la date et la durée de la formation est transmis au Client à l'issue de chaque formation, ainsi qu'à chaque Apprenant ayant communiqué une adresse électronique valide, conformément aux exigences applicables aux organismes de formation.

6-3 Conditionnement au paiement

La remise de tout certificat, attestation ou titre certifié sanctionnant la formation est conditionnée au complet paiement de la Prestation par le Client. Cette condition ne fait pas obstacle à la délivrance des documents dont la remise est légalement obligatoire.



ARTICLE 7 : DÉCLARATIONS ET OBLIGATIONS DU CLIENT

7-1 Information

Le Client déclare avoir reçu de CPI toutes les explications et précisions utiles, et reconnaît que ses besoins et les Prestations proposées sont en adéquation. Le Client s'engage à informer CPI de toute circonstance susceptible d'affecter l'exécution de la Prestation dès qu'il en a connaissance.

7-2 Autorisations et déclarations

Le Client est seul responsable des autorisations et déclarations relatives à l'utilisation du rapport d'audit et des livrables remis. Il déclare disposer des droits et autorisations nécessaires et garantit CPI contre tout recours qui serait exercé à son encontre en cas de défaut de telles déclarations et autorisations.

7-3 Fourniture des informations

Le Client s'engage à fournir à CPI toutes les informations et tous les documents nécessaires à la réalisation de la Prestation, ainsi que la liste des Apprenants, dans un délai de vingt (20) jours avant le début de la Prestation. Les documents transmis doivent être lisibles et compréhensibles. À défaut, CPI peut décider de ne pas réaliser la Prestation.

7-4 Modalités des formations

Effectif. Les Apprenants sont intégrés dans un groupe d'un effectif maximum de dix (10) personnes, sauf mention contraire au Devis. Cet effectif est limité en raison des engagements de qualité de CPI (certification Qualiopi) et, pour certains parcours, des référentiels de compétences applicables. En cas de dépassement d'effectif, CPI peut soit annuler la Prestation et la facturer selon l'article 5-4, soit accepter les Apprenants supplémentaires si les objectifs pédagogiques peuvent encore être atteints ; dans ce cas, un supplément de 10 % du prix HT par Apprenant supplémentaire est facturé. En cas d'absence ou d'abandon d'un Apprenant, le formateur en informe sans délai le contact désigné par le Client.

Dates et locaux. Les formations ont lieu aux dates convenues avec le Client, acceptées par courrier ou courrier électronique. Pour les formations en présentiel dans les locaux du Client, celui-ci met à disposition une salle adaptée, équipée d'un support de projection (mur ou écran blanc, ou téléviseur avec connectique HDMI), avec un nombre de places assises adapté à l'effectif. Le Client assure l'accessibilité des locaux aux personnes en situation de handicap et communique son registre public d'accessibilité. Ce paragraphe ne s'applique pas aux formations en unité mobile. Le matériel informatique nécessaire à la Prestation est à la charge de CPI.

Convocation des Apprenants. Le Client fournit à CPI la liste des participants au minimum vingt (20) jours avant le début de la Prestation, avec, dans la mesure du possible, l'adresse électronique de chaque Apprenant. CPI transmet les convocations individuelles par courriel ; à défaut d'adresse communiquée, les convocations sont transmises au Client, qui s'engage à les relayer sans délai. Le Client informe préalablement les Apprenants des modalités de leur participation.

Formation EPI / manipulation des extincteurs. Le Client met à disposition une aire libre pour la pratique et une place de stationnement adaptée au véhicule de CPI, à proximité immédiate. En cas d'intempéries, la partie pratique peut se tenir dans un local d'une hauteur sous plafond minimale de 4 mètres, sur consultation de CPI. CPI se réserve le droit de supprimer la partie pratique en cas de conditions non réunies, d'intempéries, ou de températures inférieures à 5 °C ou supérieures à 35 °C.

Formation évacuation / mise en sécurité / exploitation du SSI et exercices. Le réarmement des dispositifs actionnés de sécurité demeure à la charge du Client. La responsabilité de CPI ne saurait être engagée du fait d'un dérangement survenant sur le SSI lors de la Prestation ou à sa suite. La remise en état des moyens de secours utilisés lors de la Prestation est à la charge exclusive du Client. Toute utilisation de fumigènes est subordonnée à l'accord exprès du Client.

Formation en unité mobile. Le Client met à disposition une aire de stationnement adaptée à l'unité mobile ainsi que deux prises de courant 220 V mono 16 A ou 32 A. Si, le jour de la Prestation, l'unité mobile ne peut stationner à l'emplacement prévu faute de démarches régulières, ou si l'alimentation électrique prévue est indisponible ou non réglementaire, CPI se réserve la possibilité de facturer tout ou partie de la Prestation ou l'utilisation d'un groupe électrogène.

7-5 Obligation d'assiduité des Apprenants

Les Apprenants sont tenus d'être présents durant l'intégralité de la Prestation et de participer à l'ensemble des exercices pratiques. L'assiduité totale est exigée pour l'obtention du titre, diplôme ou certificat lié à la formation suivie. En cas de non-respect des horaires, CPI se réserve le droit d'accepter ou non l'Apprenant en retard.

7-6 Assurance

Le Client s'oblige à souscrire et maintenir, pendant la durée de la formation, une assurance de responsabilité civile couvrant les dommages corporels, matériels et immatériels, directs et indirects, susceptibles d'être causés par ses agissements ou ceux de ses préposés au préjudice de CPI, ainsi qu'une garantie couvrant les dommages causés aux tiers par un Apprenant ou préposé, comportant une clause de renonciation à recours au bénéfice de CPI.

ARTICLE 8 : ACCESSIBILITÉ ET SITUATIONS DE HANDICAP

CPI s'attache à rendre ses formations accessibles aux personnes en situation de handicap. Un référent handicap est désigné au sein de CPI en la personne de **Monsieur François BOURSIER**, joignable au 01 69 24 99 40 ou à formation@cpincendie.fr.

Le Client ou l'Apprenant est invité à signaler, dès l'inscription et au plus tard dix (10) jours avant le début de la formation, tout besoin d'aménagement lié à une situation de handicap. Le référent handicap étudie alors, avec l'Apprenant et le cas échéant les acteurs spécialisés (organismes ressources, financeurs), les adaptations pédagogiques, matérielles et organisationnelles envisageables, ou oriente vers une solution adaptée lorsque la formation ne peut être aménagée.



Pour les formations dispensées dans les locaux du Client, ce dernier demeure responsable de l'accessibilité physique des lieux et communique à CPI son registre public d'accessibilité.

ARTICLE 9 : PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

9-1 Prix

Les prix applicables sont ceux mentionnés au Devis, exprimés en euros hors taxes. Aucun rabais, remise ou ristourne n'est consenti. Dans le cadre des abonnements prévention, le tarif peut être réévalué par CPI au 1^{er} janvier de chaque année ; le Client en est informé et le nouveau tarif s'applique aux Prestations postérieures à cette information. La TVA est calculée au taux en vigueur ; toute modification du taux avant paiement est répercutée sur les factures dues.

Conformément à l'article L. 6353-1 du Code du travail, le prix des formations professionnelles est exonéré ou non de TVA selon la situation de CPI au regard de l'exonération prévue à l'article 261-4-4^a du Code général des impôts ; la mention applicable figure sur la facture.

9-2 Modalités de paiement

Le prix est payable en euros par virement bancaire ou chèque à l'ordre de CPI SAS, à réception de facture. Le virement est effectué à la banque BP RIVES DE PARIS, banque 10207, guichet 00085, compte n° 22217792202, clé 23 — IBAN FR76 1020 7000 8522 2177 9220 223 — BIC CCBPFRPPMTG.

9-3 Facturation

CPI adresse ou met à disposition du Client une facture à l'issue de la Prestation.

9-4 Subrogation et financement par un OPCO

En cas de subrogation de paiement conclue entre le Client et son opérateur de compétences (OPCO) ou tout autre organisme financeur, les factures et attestations de présence sont transmises par CPI audit organisme selon les modalités de règlement communiquées. Le Client demeure redevable envers CPI du complément entre le coût total de la formation et le montant effectivement pris en charge, ainsi que de l'intégralité du coût en cas de refus, de modification ou de défaut de prise en charge par l'organisme financeur.

9-5 Défaut de paiement

Les dates de paiement convenues ne peuvent être retardées sous quelque prétexte que ce soit, y compris en cas de litige. Toute somme non payée à l'échéance donne lieu, de plein droit et sans mise en demeure, à des pénalités de retard égales à trois (3) fois le taux d'intérêt légal, ainsi qu'à l'indemnité forfaitaire de quarante (40) euros pour frais de recouvrement prévue aux articles L. 441-10 et D. 441-5 du Code de commerce, sans préjudice d'une indemnisation complémentaire sur justificatifs. Le défaut de paiement entraîne en outre l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restantes dues et une indemnité de 20 % des sommes dues à titre de clause pénale.

ARTICLE 10 : SERVICE CLIENTÈLE

Le service clientèle de CPI est accessible du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00 au numéro non surtaxé 01 69 24 99 40, par courrier électronique à formation@cpincendie.fr, ou par courrier postal à l'adresse indiquée à l'article 1 des présentes.

ARTICLE 11 : RESPONSABILITÉ DE CPI

11-1 Nature de l'obligation

CPI s'engage à apporter le soin et la diligence nécessaires à la fourniture de Prestations de qualité conformes aux présentes CGS. CPI n'est tenue que d'une obligation de moyens s'agissant des Prestations objet des présentes. Sa responsabilité ne saurait être engagée en cas d'incident ou d'accident survenu à la suite du non-respect des consignes de sécurité données lors des Prestations.

11-2 Force majeure et faute du Client

CPI n'engage pas sa responsabilité en cas de force majeure ou de faute du Client. Constitue un cas de force majeure tout événement répondant aux critères de l'article 1218 du Code civil, notamment incendie, épidémie ou pandémie, explosion, catastrophe naturelle, inondation, panne d'électricité ou de réseau, guerre, attentat, embargo, décision de l'autorité publique, réquisition, grève externe ou boycott. Constitue une faute du Client toute mauvaise utilisation des Prestations, négligence, omission ou défaillance de sa part ou de celle de ses préposés, ou le non-respect des conseils donnés par CPI.

En cas de force majeure empêchant la tenue d'une Prestation, les parties conviennent d'une nouvelle date. Si la Prestation ne peut être reprogrammée, les sommes correspondant à la part non exécutée sont remboursées au Client, à l'exclusion de toute autre indemnité. Lorsque la formation peut se poursuivre à distance dans des conditions pédagogiques équivalentes, CPI peut proposer cette modalité en substitution.

11-3 Limitation des dommages-intérêts

À défaut de dispositions légales ou réglementaires contraires, la responsabilité de CPI est limitée au préjudice direct, personnel et certain subi par le Client et lié à la défaillance en cause. CPI ne saurait être tenue responsable des dommages indirects tels que pertes de données, préjudices commerciaux, pertes de commandes, atteintes à l'image de marque, troubles commerciaux ou pertes de bénéfices ou de clients. Le montant des dommages-intérêts mis à la charge de CPI ne pourra excéder le prix de la Prestation commandée. Ces limitations ne s'appliquent pas en cas de dol, de faute lourde ou de dommage corporel, ni dans les cas où la loi en prohibe la limitation.



11-4 Assurance de CPI

CPI a souscrit une assurance de responsabilité civile professionnelle couvrant son activité. Une attestation est communiquée au Client sur simple demande.

ARTICLE 12 : PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

12-1 Responsabilité des traitements. CPI traite les données à caractère personnel des interlocuteurs du Client et des Apprenants en qualité de responsable de traitement, aux fins de gestion des inscriptions, réalisation et suivi des formations, émission des attestations et certificats, facturation, respect des obligations légales attachées à sa qualité d'organisme de formation certifié Qualiopi, et suivi de la qualité.

12-2 Bases légales. Les traitements reposent sur l'exécution de la commande ou de mesures précontractuelles (article 6.1.b RGPD), le respect des obligations légales de CPI (article 6.1.c), et son intérêt légitime à assurer le suivi et l'amélioration de ses prestations (article 6.1.f).

12-3 Destinataires. Les données sont communiquées aux services internes habilités de CPI et, en tant que de besoin, aux organismes financeurs (OPCO), aux autorités et financeurs publics de la formation, ainsi qu'aux prestataires techniques de CPI soumis à une obligation de confidentialité.

12-4 Durées de conservation. Les données relatives aux actions de formation sont conservées pendant la durée requise par la réglementation applicable aux organismes de formation et aux financeurs, puis archivées conformément aux délais légaux ; les pièces comptables sont conservées dix (10) ans. Les données de prospection sont conservées trois (3) ans à compter du dernier contact.

12-5 Droits des personnes. Les personnes concernées disposent des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité, ainsi que du droit de définir des directives post-mortem, exercés auprès de CPI à l'adresse figurant à l'article 1. Elles disposent du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

12-6 Sécurité. CPI met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées au sens de l'article 32 du RGPD. Aucun transfert de données n'est effectué hors de l'Union européenne sans encadrement conforme au chapitre V du RGPD.

ARTICLE 13 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les photographies, textes, références, dessins, graphismes, supports pédagogiques et tout autre élément composant les Prestations sont la propriété exclusive de CPI, protégés au titre du droit d'auteur, du droit des marques, du droit des brevets ou de tout autre droit de propriété intellectuelle. Les droits afférents sont réservés pour tous les pays.

CPI concède au Client et aux Apprenants un droit d'usage personnel, interne et non exclusif de la documentation pédagogique remise, limité aux besoins de la formation suivie. Toute reproduction, diffusion, mise en ligne ou réutilisation à d'autres fins est interdite sans l'accord préalable et écrit de CPI. L'acceptation du Devis ne vaut en aucun cas renonciation de CPI à ses droits de propriété intellectuelle.

CPI ne donne d'autre garantie de propriété intellectuelle que celle de l'éviction de son fait personnel, à l'exclusion de toute garantie d'éviction du fait des tiers.

ARTICLE 14 : SOUS-TRAITANCE

CPI se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie des Prestations à toute personne physique ou morale de son choix, sous son entière et seule responsabilité. Le sous-traitant se soumet aux mêmes engagements que ceux stipulés aux présentes CGS. S'agissant des actions de formation, CPI s'assure que le sous-traitant pédagogique respecte les obligations du Référentiel National Qualité (Qualiopi) applicables à la prestation confiée. CPI demeure seule responsable envers le Client de la bonne exécution des Prestations ainsi sous-traitées.

ARTICLE 15 : CIRCULATION DE LA COMMANDE

15-1 Le Client ne peut transférer le bénéfice de sa commande à un tiers sans l'accord préalable et écrit de CPI.

15-2 En cas de mise en location-gérance de son fonds, le Client s'engage à imposer à son gérant le respect des obligations relatives à la commande, et demeure personnellement et solidairement tenu de leur bonne exécution.

15-3 En cas de cession volontaire ou forcée de son fonds de commerce ou du droit au bail, le Client s'engage à en aviser CPI au moins quinze (15) jours avant sa réalisation et, sauf dispense expresse, à imposer à son successeur l'exécution de la commande en cours.

ARTICLE 16 : CONFIDENTIALITÉ

Les parties conviennent de considérer comme confidentielles toutes les informations qu'elles pourront être amenées à connaître dans le cadre des présentes, concernant leurs affaires respectives. Sont notamment confidentiels les renseignements relatifs aux clients finaux, les méthodes et documentations fournies à CPI, ainsi que les documents et données qui lui sont confiés.

Ne sont pas confidentielles les informations déjà connues d'une partie avant le début des relations, celles tombées dans le domaine public sans manquement, celles obtenues licitement d'un tiers ou développées de manière indépendante, ainsi que celles dont la divulgation est légalement requise.

Les parties s'engagent à préserver le secret de ces informations et à en faire respecter la confidentialité par leurs mandataires, personnels et sous-traitants. La présente obligation prend effet à la date d'acceptation de la commande et demeure applicable pendant une durée de dix (10) ans.



ARTICLE 17 : RÉCLAMATIONS ET DÉMARCHE QUALITÉ

Dans le cadre de sa certification Qualiopi, CPI met en œuvre une démarche d'amélioration continue de ses prestations.

17-1 Appréciation. À l'issue de chaque formation, un questionnaire d'évaluation est remis aux Apprenants et, le cas échéant, au Client, afin de recueillir leur appréciation sur la prestation.

17-2 Réclamations. Toute réclamation relative à une Prestation peut être adressée à CPI par courrier électronique à formation@cpincendie.fr ou par courrier postal à l'adresse figurant à l'article 1. CPI accuse réception de la réclamation dans les meilleurs délais et s'efforce d'y apporter une réponse motivée sous un délai raisonnable. Les réclamations et les suites qui leur sont données sont consignées et exploitées au titre de la démarche d'amélioration continue.

17-3 Difficultés en cours de formation. Toute difficulté pédagogique, matérielle ou relationnelle rencontrée en cours de formation doit être signalée sans délai au formateur ou au service clientèle, afin qu'une solution puisse être recherchée pendant le déroulement de l'action.

ARTICLE 18 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

18-1 Droit applicable. Les présentes CGS sont soumises au droit français.

18-2 Règlement des litiges. Les parties s'efforceront de résoudre à l'amiable tout litige relatif aux présentes. Lorsque le Client a la qualité de Consommateur, il peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève CPI, dont les coordonnées sont communiquées sur demande et figurent sur le site de CPI, conformément aux articles L. 611-1 et suivants du Code de la consommation ; aucune clause d'arbitrage ne lui est imposée avant la naissance du litige. À défaut de résolution amiable, et pour les seuls Clients professionnels, les litiges relèvent de la compétence exclusive des tribunaux d'Évry, y compris en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie. À l'égard des Clients consommateurs, les règles légales de compétence territoriale s'appliquent.

18-3 Délai des contestations. Sans préjudice de la procédure de réclamation prévue à l'article 17, les contestations du Client relatives à une Prestation doivent être formulées dans un délai d'un (1) an à compter de la survenance de l'événement contesté, sans que ce délai puisse réduire les délais légaux d'ordre public.

18-4 Non-renonciation. Le fait pour CPI de ne pas se prévaloir, temporairement ou définitivement, d'une ou plusieurs clauses des présentes n'emporte pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

18-5 Divisibilité. Si l'une des clauses des présentes venait à être déclarée nulle, cette nullité n'emporterait pas la nullité des autres clauses, qui conserveraient leur plein effet. Les parties s'efforceront de remplacer la clause annulée par une stipulation valable correspondant à son esprit.

18-6 Règlement intérieur de formation. Le règlement intérieur applicable aux Apprenants, établi conformément aux articles L. 6352-3 et L. 6352-4 du Code du travail, est annexé aux présentes et communiqué avant toute session de formation. Il fait partie intégrante des conditions applicables aux Prestations de formation.