

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

DE PRESTATIONS DE SERVICES – OPTICOM / LA PLUME BLEUE

Aix-en-Provence, mise à jour du 04/09/2026

• Désignation

Opticom est une société de prestations de services professionnels. Elle intervient notamment en conseil, diagnostic et accompagnement en prévention des risques psychosociaux (RPS), qualité de vie et conditions de travail (QVCT), organisation du travail, accompagnement des transformations, formation, mentoring/coaching et bilan de compétences. Son siège social est situé 135, rue Yvette Bonnard, 13100 Aix-en-Provence.

Opticom conçoit et réalise ses prestations en direct ou en sous-traitance, sur le territoire national et, le cas échéant, à l'international, seule ou avec des partenaires identifiés. La marque commerciale d'Opticom est La Plume Bleue.

Identifiants : SIRET 852 451 202 00018 – APE 8559A – déclaration d'activité enregistrée sous le n° 93131823513 auprès du Préfet de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Dans les présentes CGV, sont désignés par :

- « Client » : toute personne physique ou morale qui commande une prestation à Opticom ;
- « Participant / bénéficiaire » : toute personne qui prend part à une formation, un coaching, un bilan ou une démarche collective ;
- « Mission de conseil » : toute prestation de diagnostic, d'analyse, d'accompagnement méthodologique, de prévention ou de transformation ;
- « Formation » : toute action de formation inter ou intra-entreprise ;
- « OPCO » : l'opérateur de compétences susceptible de financer une action de formation.

• Objet, champ d'application et documents contractuels

Les présentes CGV s'appliquent à l'ensemble des prestations réalisées par Opticom. La commande d'une prestation emporte adhésion aux présentes CGV, sous réserve des dispositions impératives applicables et de toute dérogation expressément convenue par écrit.

Le devis, la proposition commerciale, le contrat ou la convention, ainsi que les éventuelles conditions particulières de mission, forment avec les présentes CGV l'ensemble contractuel. En cas de contradiction, les conditions particulières et le devis signé prévalent sur les présentes CGV. Les conditions d'achat du Client ne s'appliquent qu'en cas d'acceptation écrite d'Opticom.

Les stipulations relatives aux stagiaires, émargements, attestations, financements OPCO, horaires pédagogiques ou évaluations de compétences s'appliquent uniquement aux prestations de formation concernées.

• Commande et modification de la prestation

La commande est réputée ferme à réception d'un devis ou contrat accepté par écrit, d'un bon de commande accepté par Opticom, ou de toute validation électronique permettant d'établir l'accord des parties. Lorsque le Client impose un bon de commande préalable, le démarrage peut être subordonné à sa réception.

Toute demande de modification substantielle du périmètre, du calendrier, des livrables, du nombre de participants, des sites d'intervention ou des modalités de réalisation peut faire l'objet d'un avenant ou d'un devis complémentaire. Les travaux déjà réalisés et les frais engagés restent dus.

• Prix, facturation et modalités de paiement

Les prix sont exprimés en euros hors taxes. Opticom est assujettie à la TVA au taux en vigueur, actuellement 20 %. Sauf mention contraire au devis, un acompte de 30 % peut être demandé à la commande. Les prestations longues ou réalisées par phases peuvent faire l'objet de facturations intermédiaires ou d'une facturation par lot, selon l'échéancier indiqué au devis ou au contrat.

Sauf conditions particulières convenues par écrit, les factures sont payables à 30 jours date de facture, sans escompte. Le paiement de la prestation n'est pas conditionné à l'obtention d'un financement ou d'un remboursement par un tiers.

Pour les seules prestations éligibles à un financement OPCO, il appartient au Client d'effectuer sa demande avant le début de la prestation et de transmettre à Opticom l'accord de prise en charge. À défaut d'accord reçu dans les délais utiles, le Client reste redevable de la totalité de la facture.

Toute somme non réglée à son échéance entraîne, de plein droit et sans rappel préalable, l'application de pénalités de retard calculées au taux de trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur. Une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement est également due par tout Client professionnel en retard de paiement. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à ce montant, une indemnisation complémentaire peut être demandée sur justificatifs (art. L. 441-10 et D. 441-5 du Code de commerce).

• Annulation, report et interruption

Toute demande d'annulation ou de report doit être formulée par écrit. Les modalités spécifiques prévues au devis ou au contrat prévalent.

À défaut de stipulation particulière :

- annulation ou report plus de 15 jours ouvrables avant une date planifiée : report possible une fois, sans frais supplémentaires, sous réserve des disponibilités d'Opticom ;
- annulation ou report entre 6 et 15 jours ouvrables avant une date planifiée : 50 % du montant correspondant à la séquence ou journée concernée peut être facturé ;
- annulation ou report 5 jours ouvrables ou moins avant une date planifiée, absence ou interruption imputable au Client : 100 % du montant correspondant à la séquence ou journée concernée peut être facturé.

Pour une mission de conseil ou un parcours long, les travaux déjà engagés, les livrables produits, les temps de préparation réalisés et les frais non récupérables restent dus. Un report de plus de trois mois peut conduire à une révision du calendrier et, si les conditions initiales sont substantiellement modifiées, à un ajustement du devis.

En cas d'interruption d'une prestation commencée, la partie réalisée est due. Les frais de déplacement, réservation ou préparation déjà engagés et non récupérables restent également à la charge du Client.

• Conditions de réalisation et coopération du Client

Le Client s'engage à fournir, dans des délais compatibles avec la mission, les informations, accès, documents, moyens matériels, disponibilités et interlocuteurs nécessaires à la bonne réalisation de la prestation. Il veille à la qualité et à la licéité des données qu'il transmet.

Pour les missions de conseil, le calendrier et les modalités de mobilisation des acteurs sont définis au devis, dans la proposition ou dans la note de cadrage. Pour les formations, sauf indication contraire, la journée de formation est organisée sur une base de 7 heures ; les horaires précis figurent sur la convocation ou la convention.

Opticom peut adapter les méthodes, outils ou séquences lorsque cela est nécessaire pour tenir compte du contexte, du niveau des participants, des informations recueillies ou des contraintes opérationnelles, sans modifier la finalité ni l'économie générale de la prestation.

• Obligation de moyens, responsabilité et force majeure

Opticom est tenue à une obligation de moyens. Elle apporte une méthode, une expertise, des analyses et des préconisations, sans se substituer au Client dans ses responsabilités de décision, de management, de prévention, de conformité ou de mise en œuvre.

Opticom ne saurait être tenue responsable des conséquences liées à des informations incomplètes ou inexactes, à un défaut de participation ou de coopération, à des décisions prises par le Client en dehors ou à la suite de la prestation, ni à l'absence de mise en œuvre des recommandations formulées.

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable d'un manquement résultant d'un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil et de la jurisprudence. Sont notamment susceptibles d'être concernés, selon les circonstances : maladie ou accident grave de l'intervenant, catastrophe naturelle, incendie, interruption majeure des transports, des télécommunications ou de l'énergie, grève externe ou mesure administrative empêchant l'exécution de la prestation.

• Confidentialité

Opticom et le Client s'engagent à conserver confidentiels les documents, informations et échanges non publics dont ils ont connaissance dans le cadre de la relation contractuelle. Cette obligation s'applique également aux informations recueillies avant la commande lorsque leur caractère confidentiel ressort de leur nature ou du contexte.

Lorsque la prestation implique le recueil de paroles individuelles, de données sensibles ou l'analyse de situations de travail, les modalités spécifiques de confidentialité, d'anonymisation et de restitution sont définies, si nécessaire, dans les conditions particulières ou la note de cadrage.

• Propriété intellectuelle et droit d'usage des livrables

Les méthodes, trames, outils, supports pédagogiques, modèles, grilles, contenus, concepts et savoir-faire préexistants ou développés par Opticom demeurent sa propriété intellectuelle. Ils ne peuvent être revendus, exploités commercialement, diffusés à des tiers à des fins de prestation concurrente ou transformés en produits dérivés sans autorisation écrite.

Sauf mention contraire, le Client bénéficie d'un droit d'usage interne des livrables spécifiquement produits pour lui. Il peut les reproduire et les partager en interne, ainsi qu'avec ses conseils, représentants du personnel, services de prévention, autorités ou organismes habilités lorsque cela est nécessaire à l'usage prévu de la prestation. Ce droit n'emporte pas cession des méthodes, outils ou contenus génériques d'Opticom.

• Références et communication

Le nom, la marque, le logo du Client ou la description identifiable d'une mission ne peuvent être utilisés comme référence commerciale, institutionnelle ou promotionnelle par Opticom qu'avec l'accord écrit préalable du Client. Les obligations légales, comptables ou administratives de conservation et de justification restent réservées.

• Données à caractère personnel – RGPD

Chaque partie s'engage à respecter la réglementation applicable à la protection des données à caractère personnel, notamment le règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et la loi Informatique et Libertés modifiée.

Lorsque Opticom traite des données personnelles pour son propre compte, notamment pour la gestion de la relation contractuelle, la facturation, les convocations ou le suivi administratif, elle agit en qualité de responsable de traitement et ne conserve les données que pendant la durée nécessaire aux finalités concernées et aux obligations légales.

Lorsque Opticom traite des données personnelles pour le compte du Client, les parties précisent par écrit les rôles, finalités, catégories de données, personnes concernées, durée, mesures de sécurité, éventuels sous-traitants ultérieurs et modalités de restitution ou de suppression des données conformément à l'article 28 du RGPD. Ces stipulations peuvent figurer dans des conditions particulières, une annexe ou une note de cadrage contractuelle.

Les personnes concernées peuvent exercer leurs droits dans les conditions prévues par la réglementation en s'adressant à : lydwine.motte@laplumebleue.fr pour les traitements relevant d'Opticom. Toute prise de vue, captation vidéo ou utilisation de l'image d'un participant à des fins autres que strictement pédagogiques ou opérationnelles requiert son accord lorsque la réglementation l'exige.

• Dispositions spécifiques aux consommateurs

Lorsque le Client est un consommateur, les dispositions impératives du Code de la consommation prévalent sur toute stipulation contraire. Les informations relatives au droit de rétractation, à la médiation de la consommation et, le cas échéant, aux modalités particulières de la prestation sont fournies dans le contrat ou le document applicable à la prestation concernée.

• Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes CGV sont régies par le droit français. En cas de difficulté, les parties s'efforcent de rechercher une solution amiable avant toute action contentieuse. Pour les litiges entre professionnels, et sous réserve des règles impératives de compétence, les tribunaux du ressort d'Aix-en-Provence seront compétents. Pour les Clients consommateurs, les règles légales de compétence territoriale s'appliquent.

Version contractuelle

Les présentes CGV peuvent être complétées par des conditions particulières propres à une mission. La signature du devis ou du contrat emporte acceptation des documents contractuels qui y sont expressément annexés ou référencés.