

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – C.G.V.

Opens – Version 3.0

Chapitre 1 – Dispositions générales

Article 1 – Objet

Les conditions générales de vente décrites ci-après, établies en conformité avec l'article L. 441-1 du Code de commerce, détaillent les droits et obligations du prestataire (la société OPENS) et de son client professionnel au sens de l'article liminaire du Code de la consommation, dans le cadre de la vente des prestations ciblées dans la proposition commerciale annexée.

Toute commande implique l'adhésion pleine et entière du Client aux présentes conditions générales et aux conditions particulières portées à la proposition commerciale annexée.

Article 2 – Prix

Les prix des prestations vendues sont ceux en vigueur au jour de la prise de commande. Ils sont libellés en euros et calculés TTC.

Le prestataire s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, il s'engage à facturer les prestations commandées aux prix indiqués lors de l'enregistrement de la commande.

Les frais annexes (déplacement, hébergement, repas, etc.) sont inclus dans le prix de la prestation uniquement lorsque cela est expressément mentionné dans la proposition commerciale ou le devis. À défaut, ils sont facturés en sus, sur présentation de justificatifs, selon les modalités précisées dans la proposition commerciale.

Les tarifs sont proposés déduction faite, le cas échéant, de tous les rabais, remises et ristournes applicables.

Article 3 – Acomptes, facturation et financement

3.1 – Prestations d'accompagnement

Au démarrage de l'action, un acompte de 30% du prix est demandé. Si l'accompagnement dure plus de 4 mois, un second acompte de 40% est demandé en cours de mission, le

solde de 30% étant facturé à l'issue de la prestation. Si l'accompagnement dure moins de 4 mois, le solde de 70% est facturé à l'issue de la prestation.

3.2 — Prestations concourant au développement des compétences

Aucun acompte n'est demandé avant le démarrage de la prestation, sous réserve des dispositions prévues au 3.3 pour les bénéficiaires personnes physiques finançant à titre individuel. Le prestataire est certifié Qualiopi sur ses actions de formation et de bilan de compétences, et s'engage à mettre en œuvre et à maintenir, pendant toute la durée de sa certification, les moyens humains, matériels et organisationnels nécessaires au respect des critères du référentiel national qualité.

À ce titre, les prises en charge sont possibles auprès des différents financeurs (Opco, France Travail, AGEFIPH, FAF, CPF, Région, Transition Pro...). Le prestataire accepte les modalités de subrogation totale ou partielle ; le Client doit se rapprocher du financeur concerné pour définir ses modalités. Dans le cadre de la subrogation, le prestataire adressera la facturation selon les indications du financeur concerné.

3.3 — Bénéficiaires finançant à titre individuel et à leurs frais

Lorsqu'une personne physique entreprend, à titre individuel et à ses frais, une action de formation ou un bilan de compétences, un contrat de formation professionnelle est conclu avec elle avant toute inscription définitive et tout règlement de frais, conformément aux articles L6353-3 et suivants du Code du travail.

Le bénéficiaire dispose d'un délai de rétractation de dix (10) jours calendaires à compter de la signature du contrat, porté à quatorze (14) jours calendaires lorsque le contrat est conclu à distance ou hors établissement. Ce droit s'exerce par lettre recommandée avec avis de réception, ou par tout moyen écrit équivalent.

Aucune somme ne peut être exigée du bénéficiaire avant l'expiration de ce délai. À l'issue du délai, le premier versement exigé ne peut excéder 30% du prix convenu, le solde étant échelonné au fur et à mesure du déroulement de l'action.

Les modalités de traitement des réclamations, ainsi que les conditions d'accès au médiateur de la consommation, sont précisées dans le règlement intérieur du prestataire, mis à disposition du bénéficiaire préalablement à son inscription.

3.4 — Escompte

Conformément à l'article L441-1 du Code de commerce, il est précisé qu'aucun escompte pour paiement anticipé n'est consenti par le prestataire, sauf accord particulier formalisé par écrit.

Article 4 — Modalités de paiement

Le règlement des commandes s'effectue :

- soit par chèque à l'ordre d'Opens SAS ;
- soit par virement sur le compte suivant : Banque Qonto, Titulaire Opens — IBAN FR76 1695 8000 0133 8437 2669 276 — SWIFT/BIC QNTFRP1XXX.

Sauf conditions particulières, les factures sont payables à trente (30) jours.

Article 5 — Retard de paiement

En cas de retard de paiement à l'échéance, des pénalités de retard sont exigibles de plein droit, sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire. Ces pénalités sont calculées en appliquant au montant TTC de la somme restant due un taux annuel égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur, couru par jour de retard à compter de la date d'échéance jusqu'au complet paiement.

En sus des pénalités de retard, toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros due au titre des frais de recouvrement (articles L441-6, I alinéa 12 et D441-5 du Code de commerce).

Article 6 — Inexécution

En cas de manquement par le Client à l'une quelconque des obligations mentionnées dans les présentes, le Prestataire pourra, à son choix discrétionnaire et sous préavis de 8 jours :

- refuser d'exécuter ou suspendre l'exécution de sa propre obligation ;
- et/ou poursuivre l'exécution forcée ;
- et/ou poursuivre le recouvrement de sa créance ;
- et/ou provoquer la résolution du contrat.

Le tout sans préjudice des dommages et intérêts qui pourront être sollicités en réparation des conséquences de l'inexécution.

Article 7 — Livraison des prestations

La prestation est réputée livrée lorsque le prestataire a honoré les missions engagées sur le devis de la proposition commerciale annexée.

Les prestations de conseil et d'accompagnement sont exécutées dans le cadre d'une obligation de moyens : le prestataire s'engage à mobiliser les compétences, méthodes et moyens nécessaires à la bonne exécution de la mission, sans garantir un résultat déterminé, sauf engagement contraire explicitement formalisé dans la proposition commerciale.

Article 8 — Dédit et cas de force majeure

Toute annulation par le Client doit faire l'objet d'une notification écrite (mail, courrier) au plus tard 15 jours calendaires avant la livraison de la prestation.

- Si l'annulation intervient entre 15 jours et 7 jours ouvrables avant le démarrage de la prestation, les frais d'annulation sont égaux à 25% du prix de la prestation.
- Si l'annulation intervient moins de 7 jours ouvrables avant le démarrage de la prestation, les frais d'annulation sont égaux à 50% du prix de la prestation.

Réciproquement, si le prestataire annule ou reporte la prestation sans motif de force majeure, dans les mêmes délais, il rembourse au Client les sommes déjà versées au titre de la prestation annulée, ou propose une nouvelle date sans frais supplémentaire pour le Client.

La responsabilité du prestataire ne pourra être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil. Si l'événement de force majeure se poursuit au-delà de trente (30) jours calendaires, chaque partie pourra résilier le contrat en cours, sans indemnité de part et d'autre, moyennant notification écrite à l'autre partie.

Article 9 — Protection des données à caractère personnel

Dans le cadre de l'exécution du contrat, des données à caractère personnel sont collectées par le prestataire afin de répondre à la demande du Client et d'assurer l'exécution de la prestation. Ce traitement est réalisé conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

Les modalités de traitement, la durée de conservation, ainsi que les droits du Client (accès, rectification, effacement, opposition, portabilité, réclamation auprès de la CNIL) sont détaillés dans la politique de confidentialité du prestataire, accessible sur son site internet.

Article 10 — Confidentialité et communication

Le prestataire et le Client s'engagent à garder confidentiels les documents et informations auxquels ils pourraient avoir accès au cours de la prestation ou à l'occasion des échanges antérieurs à l'inscription. Le prestataire s'engage à ne pas communiquer à des tiers, autres que les partenaires organisant la prestation et les éventuels financeurs mobilisés, les informations transmises par le Client.

Le Client accepte d'être cité par le prestataire comme client de ses prestations, et autorise le prestataire à mentionner son nom et une description objective de la nature des prestations dans ses listes de références, communications et supports (site internet, réseaux sociaux, etc.), ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

Cette obligation de confidentialité perdure pendant une durée de cinq (5) ans à compter de la fin de la prestation ou de la cessation des relations entre les parties.

Article 11 — Propriété intellectuelle

Sauf stipulation contraire précisée dans la proposition commerciale, les méthodologies, outils, supports, trames et documents génériques élaborés par le prestataire antérieurement à la mission, ou indépendamment de celle-ci, restent sa propriété exclusive.

Les livrables spécifiquement réalisés pour le Client dans le cadre de la mission (rapports, diagnostics, recommandations, supports personnalisés) sont concédés au Client, à compter du complet paiement du prix, sous forme d'une licence d'utilisation non exclusive, pour ses besoins internes.

Toute reproduction, diffusion ou exploitation commerciale des livrables ou des méthodologies du prestataire par le Client, en dehors du cadre de la mission, est soumise à l'accord écrit préalable du prestataire.

Article 12 — Sous-traitance

Le prestataire peut recourir à des sous-traitants ou cotraitants pour l'exécution de tout ou partie de la prestation, notamment dans le cadre de missions nécessitant des compétences complémentaires ou d'une réponse conjointe à un appel d'offres.

Le prestataire demeure seul responsable envers le Client de la bonne exécution des obligations mises à sa charge par les présentes, y compris celles exécutées par un sous-traitant.

Le prestataire s'assure que tout sous-traitant auquel il recourt est soumis à des obligations de confidentialité et de protection des données équivalentes à celles prévues aux présentes.

Article 13 — Limitation de responsabilité et assurance

Le prestataire est titulaire d'une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile pouvant résulter des prestations réalisées.

La responsabilité du prestataire, tous préjudices confondus, est limitée au montant des sommes effectivement versées par le Client au titre de la prestation à l'origine du dommage.

Le prestataire ne pourra en aucun cas être tenu responsable des dommages indirects tels que, notamment, perte de chiffre d'affaires, perte de clientèle, perte de données, préjudice commercial ou perte d'une chance, subis par le Client ou par des tiers.

Chapitre 2 — Dispositions particulières applicables aux prestations d'infrastructure et de maintenance informatique

Article 14 — Champ d'application

Les dispositions du présent chapitre complètent les conditions générales du Chapitre 1 et s'appliquent spécifiquement aux prestations d'infrastructure, d'hébergement, de maintenance et d'exploitation d'outils informatiques fournies par le pôle Digital d'Opens. En cas de contradiction, les dispositions du présent chapitre prévalent sur les clauses générales pour ce type de prestations.

Article 15 — Modalités de facturation

Selon la nature de la prestation, précisée dans la proposition commerciale ou le devis :

- les prestations réalisées sous forme d'abonnement récurrent sont facturées par périodicité (mensuelle, trimestrielle ou annuelle selon les conditions particulières), à échéance de chaque période ;
- les prestations réalisées sous forme de forfait ponctuel (intervention, mise en place initiale, projet défini) sont facturées selon les modalités prévues à l'article 3.

Article 16 — Durée, reconduction et résiliation

Les prestations facturées sous forme d'abonnement récurrent sont conclues pour une durée initiale de douze (12) mois à compter de la date de mise en service, renouvelable par tacite reconduction pour des périodes successives de même durée.

Chaque partie peut mettre fin au contrat à l'échéance, sous réserve d'un préavis écrit adressé au moins deux (2) mois avant le terme de la période en cours. Toute résiliation en cours de période, hors manquement de l'autre partie (cf. article 6), reste due jusqu'au terme de la période contractuelle en cours.

Article 17 — Niveau de service

Le prestataire s'engage à assurer la maintenance et l'exploitation des outils confiés avec diligence et selon les règles de l'art, dans le cadre d'une obligation de moyens.

Sauf engagement de niveau de service (SLA) spécifique formalisé par écrit dans les conditions particulières, les demandes du Client sont prises en charge durant les jours et horaires ouvrés (du lundi au vendredi, hors jours fériés). Le prestataire s'engage à accuser réception de toute demande dans un délai raisonnable, sans engagement contractuel de délai de résolution garanti en dehors d'un SLA spécifique convenu entre les parties.

Article 18 — Accès aux systèmes et sécurité

Le Client garantit au prestataire les accès nécessaires à l'exécution de la prestation (identifiants, environnements, documentation technique). Le prestataire s'engage à utiliser ces accès aux seules fins de l'exécution du contrat et à en assurer un usage sécurisé.

En cas d'incident de sécurité affectant les systèmes ou données du Client dans le cadre de l'exécution de la prestation, le prestataire en informe le Client dans les meilleurs délais.

Article 19 — Propriété des développements et réversibilité

Sauf stipulation contraire dans les conditions particulières, les scripts, configurations, automatisations et paramétrages développés spécifiquement pour le Client sont concédés en licence d'usage à l'issue du contrat. Les méthodologies, outils génériques et briques réutilisables propres à Opens restent la propriété du prestataire.

À l'issue du contrat, quelle qu'en soit la cause, le prestataire restitue au Client l'ensemble des accès, données et documentation technique nécessaires à la reprise de l'exploitation, dans un délai raisonnable et selon des modalités à convenir entre les parties.

Article 20 — Droit applicable — Attribution de compétence

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions générales de vente est soumis au droit français.

En cas de litige, seuls les tribunaux de Montpellier seront compétents et déterminés selon les règles de procédure.

Fait à Castelnau le lez, le 27/07/2026

Virginie CHRISTEN



Dates	Versions
28/07/2021	V1_Initial
04/04/2022	V1.2_ Ajout de l'attribution de compétence explicite : "À défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant le Tribunal de commerce de Montpellier", absente jusque-là.
15/01/2024	V2_[MAJ]_ refonte : Refonte : passage à 11 clauses ; fusion Prix/Rabais ; référencement L.441-1 Code de commerce ; ajout clause Inexécution ; assouplissement du dédit (25%/50%) ; mise à jour force majeure (art. 1218) ; simplification données personnelles ; suppression de la clause détaillée réclamation/médiation.
27/07/2026	V3_[MAJ]_ Relecture juridique complète ; réorganisation des informations sur la protection des données ; correction de la pénalité de retard (taux annuel couru) ; ajout des clauses Propriété intellectuelle, Sous-traitance, Limitation de responsabilité et assurance ; ajout des dispositions formation/bilan de compétences (contrat individuel, rétractation, Qualiopi) ; remplacement Pôle emploi → France Travail ; ajout d'un chapitre dédié aux prestations d'infrastructure et de maintenance informatique (pôle Digital).

Signing Certificate

Signer Events	Signature	Details
Virginie CHRISTEN v.christen@opens.fr Signer Authentication Level: Email	OPENS 90 rue Didier Daurat "Le Cube 90" 34170 Castelnau-le-Lès SAS au capital de 5000€ RCS de Montpellier Siren 888 706 280 - APE 7022Z Signature ID: CMS33GZR200WKSAGMGFHC BVRR IP Address: 82.96.132.5 Device: Windows - Chrome 150.0.0.0	Sent: 2026-07-27 12:39:54 PM (GMT+2) Viewed: 2026-07-27 12:39:58 PM (GMT+2) Signed: 2026-07-27 12:40:25 PM (GMT+2) Reason: I am the owner of this document



Signing certificate provided by:  **Documenso**