

# Conditions Générales de Vente Appels d'Offres Conseils

## Article 1 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les présentes Conditions Générales de Vente de prestations de services, ci-après dénommées CGV, constituent l'accord régissant pendant sa durée, les relations entre Appels d'Offres Conseils ci-après dénommé AOC et ses Clients dans le cadre de la vente de prestations de services.

Les CGV pouvant faire l'objet de modifications, la version applicable à la prestation commandée est celle jointe à la date de passation de la commande. L'expression « prestation de services » désigne un conseil, une expertise, une formation, un audit, une mise à disposition d'un savoir-faire ....

L'expression « commande » désigne une prestation de service demandée par le Client.

L'expression « Client » désigne une personne morale ou physique, client AOC

L'expression « Parties » désigne collectivement le Client et AOC

A défaut de contrat conclu entre le AOC et son Client, les prestations effectuées sont soumises aux CGV décrites ci-après.

Toute commande passée ainsi que tout contrat conclu avec AOC impliquent l'adhésion pleine et entière et sans réserve du Client à ces CGV. Le fait que AOC ne mette pas en œuvre l'une ou l'autre clause établie en sa faveur dans les présentes conditions, ne peut être interprété comme une renonciation de sa part à s'en prévaloir.

Le Client se porte fort du respect des présentes CGV par l'ensemble de ses salariés, préposés et agents. Le Client reconnaît également que, préalablement à toute commande, il a bénéficié des informations et conseils suffisants de la part d'AOC, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'offre de services à ses besoins.

AOC s'engage à une exclusivité sur chaque marché. Le Client fournit toutes les informations nécessaires demandées par AOC pour le traitement de ses dossiers.

Le Client s'engage à fournir une copie intégrale du dossier de notification en tant qu'attributaire d'un marché, sous 8 jours calendaires après la date de réception de la dite notification.

## Article 2 - NATURE DES PRESTATIONS

AOC accompagne les TPE/PME dans leur développement commercial grâce à la réponse à des marchés publics ou des appels d'offres privés, au moyen de missions de conseil, d'outils en ligne et de prestations d'externalisation du processus de réponse aux appels d'offres. AOC réalise également de l'audit en performance « marché public ».

AOC intervient également comme formateur. AOC conçoit, élabore et dispense des formations ouvertes en présentiel ou en distanciel inter et intra entreprise sur l'ensemble du territoire national ou en partenariat.

## Article 3 – AUDIT OU MISSION DE CONSEIL

Toute prestation d'audit ou de conseil fait l'objet d'une proposition commerciale et financière établie par AOC. En cas d'acceptation par le Client, un acompte minimum de 30% du coût total de la prestation sera versé par le Client à la commande. Le solde sera versé en fin de prestation

Pour la réalisation des missions d'audit ou de conseil, AOC facture le temps du (ou des) consultant(s) ou de la formatrice consacré à la mission, soit en fonction d'un prix par jour d'intervention, soit à l'heure, soit au forfait.

Les frais techniques et logistiques liés à l'exécution de la mission sont à la charge du Client et ne sont en aucun cas inclus dans les honoraires. Sauf indication contraire dans la proposition, ces frais sont facturés à leur prix coûtant.

## Article 4 - FORMATIONS EN PRÉSENTIEL

### 4.1 Formations interentreprises

#### 4.1.1 Descriptif

Les dispositions du présent article concernent les formations interentreprises, longues ou courtes, disponibles au catalogue d'AOC et réalisées dans des locaux mis à disposition par ou pour AOC ou en distanciel.

#### 4.1.2 Conditions financières

Toute formation intra-entreprise fera préalablement l'objet d'une proposition commerciale et financière par AOC.

Le règlement du prix de la formation est à effectuer, à l'inscription, comptant, sans escompte à l'ordre de AOC. Tous les prix sont indiqués hors taxes et sont à majorer du taux de TVA en vigueur.

Les repas et frais de déplacements ne sont pas compris dans le prix de la formation, ils sont optionnels et sont directement facturés au Client qui se charge, le cas échéant, d'en obtenir le remboursement auprès de son OPCO.

#### 4.1.3 Débit et remplacement d'un participant

En cas de débit signifié par le Client à AOC au moins 7 jours avant le démarrage de la formation, AOC offre la possibilité de :

- Repousser l'inscription du Stagiaire à une formation ultérieure, dûment programmée au catalogue d'AOC, et après accord éventuel de l'OPCO
- Remplacer sans indemnité, un participant empêché par un autre participant ayant le même profil et les mêmes besoins en formation, sous réserve de l'accord éventuel de l'OPCO.

#### 4.1.4 Insuffisance du nombre de participants à une session

Dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour assurer le bon déroulement de la session de formation, AOC se réserve la possibilité d'ajourner la formation au plus tard une semaine avant la date prévue et ce, sans indemnités.

### 4.2 Formations intra-entreprise

#### 4.2.1 Descriptif

Les dispositions du présent article concernent des formations intra-entreprises développées sur mesure et exécutées dans les locaux du Client ou dans des locaux mis à disposition par le Client ou en distanciel.

#### 4.2.2 Conditions financières

Toute formation intra-entreprise fera préalablement l'objet d'une proposition commerciale et financière par AOC. Sauf disposition contraire dans la proposition AOC, un acompte minimum de 50% du coût total de la formation sera versé par le Client à la commande. Le solde sera versé en fin de prestation.

Les repas et frais de déplacements ne sont pas compris dans le prix de la formation, ils sont optionnels et sont directement facturés au Client qui se charge, le cas échéant, d'en obtenir le remboursement auprès de son OPCO

### 4.3 Dispositions communes aux formations

#### 4.3.1 Documents contractuels

Pour chaque action de formation une convention établie selon les articles L 6353-1 et L 6353-2 du Code du travail est adressée en deux exemplaires dont un est à retourner par le Client revêtu du cachet de l'entreprise. L'attestation de participation est adressée après la formation. Une attestation de présence pour chaque partie peut être fournie sur demande.

#### 4.3.2 Règlement par un OPCO

En cas de règlement par l'OPCO dont dépend le Client, il appartient au Client d'effectuer la demande de prise en charge avant le début de la formation auprès de l'OPCO. L'accord de financement doit être communiqué au moment de l'inscription et sur l'exemplaire de la convention que le Client retourne signé à AOC. En cas de prise en charge partielle par l'OPCO, la différence sera directement facturée par AOC au Client. Si l'accord de prise en charge de l'OPCO ne parvient pas à AOC au premier jour de la formation, AOC se réserve la possibilité de facturer la totalité des frais de formation au Client.

#### 4.3.3 Annulation des formations en présentiel ou en distanciel à l'initiative du Client

Toute demande d'annulation peut être faite par le client, sans frais et avec remboursement des sommes payées, si cette annulation parvient à AOC, par lettre recommandée avec accusé de réception, à l'adresse suivante : 19 chemin des châtaigniers 69210 Lentilly, au moins 10 jours ouvrés avant le début de la session de formation.

Dans le cas d'une commande pour un **stage inter entreprise**, pour toute annulation par le client reçu moins de 10 jours ouvrés avant le début de la formation ou en cas d'absence du stagiaire inscrit, la totalité des frais d'inscription sera retenue à titre d'indemnité forfaitaire. Toute formation commencée est due en totalité.

Dans le cas d'une commande pour un **stage intra entreprise**, pour toute annulation de la commande par le client reçue :

- Avant les 10 jours ouvrés précédents le début de la formation, 30% du coût total restera immédiatement exigible à titre d'indemnité forfaitaire.
- Dans les 10 jours ouvrés, 50% du coût total restera immédiatement exigible à titre d'indemnité forfaitaire.
- Dans les 5 jours ouvrés, 80% du coût total restera immédiatement exigible à titre d'indemnité forfaitaire.

Par ailleurs, si un coût de préparation était prévu avant l'animation du stage, ce dernier resterait à la charge du client.

Toutefois, si l'annulation est motivée par un cas de force majeure le client pourra reporter son inscription sur une session ultérieure sans coût supplémentaire. Si l'impossibilité résulte d'un problème de santé, le client devra présenter un justificatif médical.

#### 4.3.4 Annulation des formations en présentiel ou en distanciel à l'initiative de AOC

AOC se réserve le droit d'annuler toute formation en cas de force majeure sans dommages ni pénalités, versés au client. Le client pourra alors choisir une autre date de formation.

AOC ne pourra être tenu responsable des frais engagés par le client ou préjudices conséquents à

l'annulation d'une formation ou à son report à une date ultérieure.

## Article 5 - PASSEPORT ACCOMPAGNEMENT

Toute mise à disposition d'un « passeport accompagnement », heures de prestations à utiliser à la demande, fait l'objet d'une proposition commerciale et financière établie par AOC. En cas d'acceptation par le Client, un acompte minimum de 50% du coût total du passeport sera versé par le Client à la commande. Le solde sera réglé au plus tard dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la date de la facture.

Le volume d'heures souscrit est valable un an à compter de la signature du devis. Le temps est consommé au gré des besoins du Client et est décompté au réel, avec un maximum de trois heures pour les rendez-vous en présentiel. Le client est informé du temps consommé à chaque fin de prestation exécutée dans le cadre du « passeport accompagnement » au moyen d'un courrier électronique.

## Article 6 – EXTERNALISATION

AOC prend en charge l'intégralité du processus de réponse aux appels d'offres. Le coût de traitement d'un dossier d'appel d'offres dépend de la nature de la prise en charge (totale ou partielle, du nombre de lots, des variantes, de la sous-traitance et de la complexité du dossier de réponse.

Après lecture du DCE, AOC proposera au Client son offre commerciale d'externalisation de la prestation. AOC s'engage à remettre au Client les dossiers maximum 1 jour ouvré avant la date limite de remise des offres.

## Article 7 - DISPOSITIONS APPLICABLES À L'ENSEMBLE DE L'OFFRE DE SERVICES D'AOC

### 7.1 Devis et commande

#### 7.1.1 Devis et commande

La proposition et les prix indiqués par AOC sont valables trois (3) mois à compter de l'envoi du devis. AOC intervient sur demande expresse du Client. Un devis gratuit est réalisé pour toute prestation. Le devis adressé par le AOC au Client, précise :

- La nature de la prestation
- Le prix de la prestation Hors taxes
- Les modalités de paiement
- Le planning des prestations détaillant les actions/obligations du Client et de AOC, ainsi que les délais de réalisation
- La durée de validité du devis
- L'adhésion pleine et entière du Client aux CGV
- Pour confirmer sa commande de manière ferme et définitive, le Client devra retourner à AOC le devis sans aucune modification :
  - Soit par courrier postal ou remis en mains propres, dûment signé et daté avec la mention « Bon pour Accord » de la personne légalement responsable ainsi que du cachet commercial
  - Soit par courrier électronique avec l'expression du consentement du Client.

La commande ne sera validée qu'après renvoi du devis, accepté et signé, accompagné du règlement de l'acompte. A défaut de réception de l'accord du Client et de l'acompte, ou bien à compter de la date d'expiration du devis, la proposition de devis est considérée comme annulée et le AOC 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

#### 7.1.2 Annulation de commande

Toute annulation de commande ne pourra être prise en considération qu'après la réception de l'accord écrit à la Société AOC.

Si un acompte a été versé à la commande par le Client, en cas d'annulation, il sera acquis à AOC et ne pourra en aucun cas donner lieu à remboursement. En cas d'une commande passée par le Client déjà débiteur auprès de AOC, cette dernière sera en droit de refuser d'honorer cette commande, sans que le client puisse prétendre à quelconque indemnité pour quelque cause que ce soit.

## Article 8 - MODALITES DE PAIEMENT

### 8.1 Prix

Tous les prix sont exprimés en euros et hors taxes. Ils seront majorés de la TVA au taux en vigueur. Les frais de déplacement du (ou des) consultant(s) ou de la formatrice ainsi que les frais de location de salle, et de location de matériel courant (vidéo projecteur, métaplan, ...) sont facturés en sus, à leur prix coûtant.

### 8.2 Paiement

Sauf convention contraire, les règlements seront effectués aux conditions suivantes :

- Le paiement comptant doit être effectué par le Client, au plus tard dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la date de la facture ;
- Le règlement est accepté par règlement domicilié automatique (prélèvement), chèque, virement bancaire ou postal ;

- Aucun escompte ne sera appliqué en cas de règlement avant l'échéance, sauf mention différente indiquée sur la facture.

En cas de retard de paiement, AOC pourra suspendre toutes les commandes en cours sans préjudice de toute autre voie d'action.

En cas de non règlement de la facture à son échéance, et conformément aux dispositions du Code de Commerce, cela entraînera de plein droit, sans formalité ni mise en demeure préalable, dès le jour suivant la date de règlement portée sur la facture, l'application des pénalités de retard selon le taux en vigueur (il ne pourra être inférieur à 3 fois le taux légal). AOC aura la faculté de suspendre le service jusqu'à complet paiement et obtenir le règlement par voie contentieuse aux frais du Client sans préjudice des autres dommages et intérêts qui pourraient être dus à AOC.

Conformément au Code de commerce, tout paiement postérieur à la date d'exigibilité donnera lieu au paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement. Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatif, si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

### 8.3 Commission au succès

Si la notification du marché est en faveur du Client, une commission supplémentaire est perçue par AOC. Celle-ci complète la prestation de base. La commission de succès due est payable 30 jours après la date de notification du marché. Elle donne lieu à une facture spécifique

L'acceptation du devis engage contractuellement le Client à transmettre à AOC la notification de résultat sous 10 jours.

Sauf Conditions Particulières définies au devis, cette commission est calculée à hauteur de 1 à 3% du montant HT du marché notifié pendant la durée totale d'exécution. Le devis est établi au moment de la parution de la consultation.

Pour les marchés à bon de commande, si le montant estimatif n'est pas communiqué, 3 bases de calcul de la commission sont possibles :

- Si mini/maxi communiqués : moyenne des 2 montants
- Si seul le maxi est communiqué : 60% du montant
- Si absence de montant, Le Client et AOC conviendront ensemble d'un montant de référence

### Article 9 - LIMITATIONS DE RESPONSABILITE D'AOC

La responsabilité d'AOC ne peut en aucun cas être engagée pour toute défaillance technique du matériel ou toute cause étrangère à AOC. Quel que soit le type de prestations, la responsabilité de AOC est expressément limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le Client.

En aucun cas, la responsabilité d'AOC ne saurait être engagée au titre des dommages indirects tels que perte de données, de fichier(s), perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner, atteinte à l'image et à la réputation.

Considérant la nature des prestations réalisées, l'obligation du AOC est une obligation de moyen.

Le AOC s'engage à réaliser les prestations conformément aux règles de l'art et de la meilleure manière, aux termes et conditions de l'accord, ainsi que dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables.

Chacune des parties est responsable envers l'autre de tout manquement aux obligations mises à sa charge.

Le Client s'engage à mettre à disposition du AOC 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. La responsabilité du AOC 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 ou prescrits par la loi.

La responsabilité du AOC, si elle est prouvée, sera limitée au montant hors taxes n'excédant pas la moitié de la somme totale hors taxes, effectivement payée par le Client pour le service fourni par le AOC à la date de la réclamation par lettre recommandée avec accusé réception

### Article 10 - FORCE MAJEURE

Aucune partie ne pourra être considérée défaillante dans l'exécution de ses obligations et voir sa responsabilité engagée, si et seulement si cette obligation est affectée, temporairement ou définitivement, par un événement ou une cause de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1218 du Code civil, indépendant de sa volonté et qui échappe à son contrôle, tels que notamment, à titre indicatif et non limitatif : la maladie ou l'accident d'un consultant ou d'un animateur de formation, catastrophes naturelles, restrictions gouvernementales, troubles sociaux et émeutes, guerres, malveillance, sinistres dans les locaux accueillant la prestation, défaillance du matériel

informatique, l'interruption de l'approvisionnement en énergie, interruption des communications ou des transports de tout type.

Dans les cinq (5) jours ouvrés maximum de la survenance d'un tel événement, 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 sa notification, 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 Réception. Dans le cas où l'accord est résilié par le Client pour cause de force majeure, le Client doit verser au AOC tous montants dus jusqu'à la date de résiliation.

### Article 11 - PROPRIETE INTELLECTUELLE

AOC est seule titulaire des droits de propriété intellectuelle de l'ensemble des prestations qu'elle propose à ses Clients. À cet effet, l'ensemble des contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (écrits, audiovisuels, Web, numérique, orale, ...) utilisés par AOC pour assurer les prestations, demeurent la propriété exclusive de AOC. À ce titre ils ne peuvent faire l'objet d'aucune utilisation, transformation, reproduction, exploitation non expressément autorisée au sein ou à l'extérieur du Client sans accord exprès de AOC. En particulier, le Client s'interdit d'utiliser le contenu des formations pour former d'autres personnes que son propre personnel et engage sa responsabilité sur le fondement des articles L. 122-4 et L. 335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle en cas de cession ou de communication des contenus non autorisée. Toute reproduction, représentation, modification, publication, transmission, dénaturation, totale ou partielle des contenus de formations et de prestations de conseil sont strictement interdites, et ce quels que soient le procédé et le support utilisés.

En tout état de cause, AOC demeure propriétaire de ses outils, méthodes et savoir-faire développés antérieurement ou à l'occasion de l'exécution des prestations chez le Client.

L'ensemble des données du client reste sa propriété pleine et entière, AOC s'interdit d'en faire usage dans un autre but que celui pour lequel ces données lui sont confiées.

### Article 12 - CONFIDENTIALITE

Les parties s'engagent à garder confidentiels les informations et documents concernant l'autre partie de quelle que nature qu'ils soient, économiques, techniques ou commerciaux, auxquels elles pourraient avoir accès au cours de l'exécution du contrat ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat, notamment l'ensemble des informations figurant dans la proposition commerciale et financière transmise par AOC au Client.

AOC 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 travaux et prestations de services réalisés pour ses Clients,
- Restituer tout document fourni par le Client à la fin de la mission,
- Signer un accord de confidentialité si le Client le souhaite.

Ne seront pas considérées comme confidentielles les informations qui sont à la disposition du public, ou qui doivent être divulguées afin d'effectuer les formalités de dépôt prescrites par la loi.

Les clauses du contrat signé entre les parties sont réputées confidentielles, et à ce titre ne peuvent être communiquées à des tiers non autorisés.

### Article 13 - COMMUNICATION

Le Client accepte d'être cité par AOC comme Client de ses offres de services, aux frais d'AOC. Sous réserve du respect des dispositions de l'article 12, AOC peut mentionner le nom du Client, son logo ainsi qu'une description objective de la nature des prestations, objet du contrat, dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa Clientèle notamment sur son site internet, entretiens avec des tiers, communications à son personnel, documents internes de gestion prévisionnelle, rapport annuel aux actionnaires, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant. Le Client autorise AOC à publier de manière anonyme, les résultats des appels d'offres traités.

### Article 14 - PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

- AOC prend très au sérieux le respect de la vie privée et la protection des données à caractère personnel de ses Clients et s'engage à mettre en

œuvre les mesures adéquates pour assurer la protection des données à caractère personnel et à traiter et utiliser de telles données dans le respect des dispositions applicables et notamment du Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016 et de la loi n° 78-17 modifiée du 6 janvier 1978, dite « Loi Informatique et libertés ».

- Les Données sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à l'accomplissement des finalités.

Pour les stricts besoins de la gestion des relations commerciales, ces données peuvent être communiquées à nos partenaires. Toute personne physique dispose des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité des Données ainsi que de limitation et d'opposition au traitement et d'organisation du sort de ses Données après son décès. En cas d'exercice du droit d'opposition, toute communication auprès du Client (à l'exclusion de la gestion de son compte) cessera.

En tant que responsable du traitement du fichier de son personnel, le Client s'engage à informer chaque collaborateur que :

- Des données à caractère personnel concernant sont collectées et traitées par AOC aux fins de réalisation et de suivi des formations ;
- Le parcours de formation et le suivi des acquis des collaborateurs sont des données accessibles à ses services ;
- Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, le collaborateur dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification des données à caractère personnelle le concernant et qu'à cette fin, une demande précisant l'identité et l'adresse électronique du requérant peut être adressée à AOC.

Le Client est responsable de la conservation et de la confidentialité de toutes les données qui concernent le salarié et auxquelles il aura eu accès. AOC conservera, pour sa part, les données liées à l'évaluation des acquis par le collaborateur, pour une période n'excédant pas la durée nécessaire à l'appréciation de la formation.

### Article 15 - MANDAT DE REPRESENTATION AUPRES DES POUVOIRS ADJUDICATEURS OU ENTITES ADJUDICATRICES EMPORTE PAR LA SIGNATURE DU DEVIS

Le Client (Le Mandant) mandate expressément La société AOC (Le Mandataire) à agir en son nom dans les contextes suivants :

- Demande écrite de renseignement complémentaire concernant une consultation, transmise par messagerie électronique ou par l'intermédiaire du profil d'acheteur du pouvoir adjudicateur ou de l'entité adjudicatrice
- Demande d'informations concernant les résultats obtenus par Le Mandant aux consultations de marchés publics ou appels d'offres privés dont la date se situe durant la période de validité de la commande (montant du marché, notation, tableau d'analyse des offres...)

### Article 16 - DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION

Les présentes conditions générales de vente sont soumises uniquement au droit français. En cas de litige, quelle que soit sa nature, même en cas de recours en garantie ou pluralité de défendeurs ; toute contestation relative à la validité, l'interprétation, l'exécution, la résiliation ou la fin pour quel que motif que ce soit d'un contrat de vente signé entre AOC et le Client, IL SERA RECHERCHÉ UNE SOLUTION À L'AMiable et à défaut, il sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal de Commerce du siège de AOC.

### Article 17 - INCESSIBILITE DU CONTRAT

La commande passée entre AOC et le client est conclue inuité-Personnae, a raison des qualités de ce dernier. Celui-ci s'interdit de céder tout ou partie des droits et obligations qui lui sont conférés par la présente sous quelle que forme, à quelque titre et à quelle que personne que ce soient, sauf accord exprès des parties.

En cas de cession de la commande à un tiers, AOC se réserve le droit de résilier la commande de plein droit sans délai et sans versement d'une quelconque indemnité par AOC.

### Article 18 - ASSURANCES

La Société AOC a souscrit une assurance Responsabilité Civile Professionnelle. Cette police d'Assurance peut être fournie sur demande au client.

### Article 19 - RENSEIGNEMENTS ET RECLAMATIONS

Toute commande, demande d'information ou réclamation du Client relative aux CGV devra être formulée par écrit à l'organisme de formation (adresse postale : Appels d'Offres Conseils – 19 chemin des châtaigniers, 69210 LENTILLY - contact@aoc.fr), qui s'efforcera d'y répondre dans les meilleurs délais.