



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

### 1. SERVICE ESSAI :

#### **Article 1- CHAMP D'APPLICATION**

Sauf dérogation écrite expressément acceptée par TTS, toutes les prestations de TTS sont soumises aux présentes conditions générales, qui prévalent sur toute autre stipulation contractuelle. Toute commande implique l'adhésion du client aux présentes conditions générales de vente.

#### **Article 2 - OFFRES ET PRIX**

Les offres de TTS doivent être soumises à l'approbation du client. L'acceptation des conditions générales de ventes par le client implique la validation de sa part de l'offre de TTS.

Les offres de TTS sont valables 30 jours à compter de la date du devis.

Les prestations sont facturées conformément au tarif convenu avec le client. Les éventuelles remises et ristournes peuvent faire l'objet d'accords spécifiques, conclus directement avec le client.

#### **Article 3 - PAIEMENT DES FACTURES**

Sauf stipulation contraire, les factures sont payables au comptant, par virement, par chèque, à la réception de la facture ou au plus tard 30 jours fin du mois dans la devise mentionnée sur la facture. TTS se réserve la possibilité de refuser de conclure un contrat ou de conclure sous des conditions dérogatoires à ses conditions générales, notamment en cas d'insolvabilité du client, d'un précédent incident de paiement ou de demande anormale. TTS peut également exiger dans les cas précédemment cités un acompte ou le paiement d'avance de la prestation.

Toute réclamation sur facture doit être transmise à TTS par écrit dans un délai de huit jours après réception de la facture. L'introduction d'une réclamation ne dispense pas le client de ses obligations de paiement.

#### **Article 4 - COMMANDES**

À la réception des demandes de prestation de la part d'un client, un devis est réalisé puis transmis à ce dernier. Il est soumis à acceptation de sa part. Cette acceptation implique la validation des présentes conditions générales de vente.

Les commandes ne sont définitives que lorsqu'elles ont été confirmées par écrit par le client (support papier ou électronique) et à la suite de la validation du devis transmis par TTS. Seules sont valables les commandes écrites sur papier en-tête du client, signées et identifiables ou, pour la prestation d'essais, écrites sur le formulaire de demande d'essais de TTS dûment complété, cacheté et signé par le client. Sont aussi considérées comme commandes effectives, les devis de TTS validés par le client et sur lequel ce dernier a apposé le cachet et la signature. Il en est de même pour les commandes écrites et transmises par voie électronique. Il est admis à titre dérogatoire pour certains clients travaillant régulièrement avec TTS, de considérer en tant commandes fermes, les demandes parvenant par simple transmission d'un e-mail sans retour du devis signé. Les travaux ne sont entrepris qu'après réception de telles commandes.

TTS transmet au client une confirmation par voie informatique, accusant la réception de la commande, dans laquelle est indiqué le numéro individuel d'enregistrement de la commande ainsi que le délai prévisionnel de remise des résultats. Le client rappelle ce numéro individuel lors de toute relation avec TTS. Toute modification dans la demande décidée d'un commun accord ou rendue nécessaire en cours d'exécution doit être confirmée par écrit par le client et acceptée par TTS et peut donner lieu à une modification de délais et/ou de prix.

## **Article 5 - DELAIS**

Les délais de livraison des prestations de TTS sont donnés à titre indicatif. Ils commencent à courir dès l'acceptation de la commande par TTS. Cette acceptation n'est effective que lorsque tous les éléments requis pour cette prestation, et qui incombent au client, sont fournis par ce dernier. Pour la prestation d'essais et d'analyse : quantité d'échantillons nécessaires et demande d'essai complète. En ce qui concerne l'étalonnage : équipement au complet et toutes informations techniques le concernant nécessaire à la prestation. De plus, TTS ne pourra être tenue responsable de tout dommage résultant des délais d'acheminement, postaux ou autres.

Les prestations sont effectuées dans l'ordre d'enregistrement des commandes. Toutefois, certaines commandes peuvent être exceptionnellement traitées en priorité moyennant une majoration de prix pour service rapide. Le client doit aussi s'assurer que les informations, instructions et documents nécessaires sont fournis en temps utile en vue de permettre l'exécution des services requis.

## **Article 6 - RECEPTION ET RETOUR DES ECHANTILLONS ET DES EQUIPEMENTS**

Les échantillons soumis à l'essai, ainsi que les équipements concernés par la prestation d'étalonnage, sont adressés à TTS par le client. L'envoi des échantillons et de ces équipements est à la charge du client et aux risques et périls de ce dernier. Sur demande préalable du client, les éprouvettes testées ainsi que le reste des échantillons peuvent être retournés au client à la charge et au risque et péril de ce dernier.

Il est de la responsabilité du client de préciser par écrit lors de sa commande sa volonté de voir préserver dans la mesure du possible l'état des échantillons soumis aux essais.

Les équipements étalonnés sont retournés à la charge du client. En aucun cas TTS ne peut être tenue responsable de la perte ou la détérioration de ces équipements au cours de l'envoi.

## **Article 7 - SOUS TRAITANCE**

Sauf stipulations contraires, TTS peut déléguer tout ou une partie des prestations à un sous-traitant qui assure les mêmes conditions de prestation de services de TTS.

## **Article 8 - PRESTATION SUR LE SITE DU CLIENT**

Les prestations réalisées sur le site du client, tel que l'inspection pour le contrôle qualité, l'étalonnage d'équipements, l'assistance technique ou autres, sont soumises aux présentes conditions générales. Le déplacement du personnel de TTS au site du client pour l'exécution de ces prestations se fait à la suite d'une demande écrite par ce dernier qui devra être validée par TTS.

Le déplacement des prestataires de TTS sur le site du client est à la charge du client. Ces frais sont inclus dans les prix de ces prestations.

Le client s'engage à fournir les conditions nécessaires pour l'exécution de cette prestation. Le client doit assurer aux prestataires de TTS, toutes les précautions de sécurité relatives aux conditions de travail durant la réalisation de leurs prestations.

## **Article 9 - RAPPORT DE PRESTATION**

A la suite des différentes prestations demandées par le client, TTS émet des rapports qui doivent être transmis à ce dernier. Peuvent être jointes sur demande des prestations associées telles que notamment : un rapport d'interprétation, des commentaires ou avis.

En ce qui concerne les rapports d'essais, ces derniers ne concernent que les échantillons présentés à TTS pour cette prestation. Ils ne peuvent en aucun cas être exploités pour d'autres échantillons, même s'ils sont du même lot.

Les rapports de prestation sont transmis au client en format papier, ou par voie électronique au format .pdf à l'adresse e-mail communiquée par le client. Toute reproduction partielle de ces rapports et des rapports d'interprétation est interdite sauf si elle fait l'objet d'une approbation écrite par TTS. Les rapports sont établis en langue française ou en langue anglaise. Dans le cas où le client n'a pas précisé le choix de langue, le rapport est établi automatiquement en français.

Au terme des travaux, les rapports de prestation, rapports d'interprétations, commentaires ou avis ou sont archivés conformément aux procédures du système qualité de TTS.

## **Article 10 - DELAI DE CONSERVATION DES ECHANTILLONS**

Au terme des essais, la partie résiduelle non utilisée des échantillons est conservée conformément aux procédures du système qualité de TTS.

## **Article 11 - CONFIDENTIALITE**

TTS s'interdit de communiquer à des tiers, sans accord préalable du client, tout renseignement confidentiel concernant les prestations qui lui sont demandées.

Lorsque le laboratoire est tenu par la loi, ou autorisé par des dispositions contractuelles, à divulguer des informations confidentielles, le client ou la personne concernée doivent être avisés des informations fournies, sauf si la loi l'interdit.

## **Article 12 - MODALITÉS D'EXÉCUTION ET FORCE MAJEURE**

TTS s'engage à exécuter chaque commande avec un maximum de soin, dans le respect des règles de confidentialités, d'impartialités, d'indépendance, selon les méthodes, procédures et normes en vigueur.

La survenance d'un cas de force majeure suspend de plein droit les obligations de TTS et l'exonère de toute responsabilité ou de tout dommage pouvant en résulter.

## **Article 13 - RÉCLAMATION**

Les réclamations des clients doivent parvenir par écrit. Toute réclamation qui s'avère fondée doit être traitée dans les meilleurs délais par TTS. TTS s'engage à informer le client par écrit concernant les actions entreprises suite à sa réclamation.

Le traitement des réclamations et les actions correctives entreprises doit être fait selon le système qualité de TTS.

## **2. SERVICE FORMATION**

### **ARTICLE 1 : ENGAGEMENT DE « TTS FORMATION »**

« TTS FORMATION » s'engage à consacrer les moyens nécessaires pour l'accomplissement de ses prestations :

#### **• Avant La Formation**

1. Un questionnaire est envoyé au Participant, avant la formation afin de déterminer son niveau par rapport à la formation qu'il va suivre et connaître ses attentes spécifiques éventuelles ou de sa société par rapport à la formation. Celui-ci doit nous être retourné au moins 6 jours avant le début de la formation.
2. Au démarrage de la session, le formateur recueille les attentes éventuelles des Participants concernant la formation.
3. Pour les formations en intra, le formateur établit son programme en prenant en compte des échanges avec la personne compétente de l'entreprise du Participant.

#### **• Durant La Formation**

Au cours de la session de formation, il est demandé de :

1. respecter les horaires ;
2. ne pas utiliser des téléphones portables ;
3. ne pas fumer ;
4. restituer les normes fournies par le formateur.

#### **• Evaluation Des Acquis**

Celle-ci peut prendre différentes formes et différer d'une formation à une autre. Elle est réalisée tout au long et/ou en fin de formation sous la forme de :

1. Mises en situation ;
2. Participation du PARTICIPANT lors de la formation ;
3. QCM ;
4. Etudes de cas et/ou exercices sur table/ applications numériques ;
5. Pédagogie ludique, quizz ;
6. Questions orales ;
7. Travaux dirigés ;

8. Travaux pratiques.

▪ **A La Fin De La Formation**

1. Une attestation de fin de formation est remise au participant en mains propres par le formateur.
2. Une évaluation à chaud, pour mesurer le degré de satisfaction du participant et l'atteinte des objectifs de la formation, est effectuée par les participants. Celle-ci est également envoyée au service formation de TTS.
3. Un support de formation papier et/ou numérique est remis au participant.

▪ **Après La Formation**

Un suivi du participant, après la formation, peut-être, éventuellement, fait à la demande et en fonction de la disponibilité du formateur.

▪ **Durée Des Formations**

Celles-ci sont exprimées en jours et correspondent aux nombres d'heures suivantes :

0,5 jour = 3,5 heures ; 1 jour = 7 heures ; 2 jours = 14 heures ; 3 jours = 21 heures ; 4 jours = 28 heures.

▪ **Suivi De La Présence Des Participants**

Une feuille de présence est signée chaque demi-journée, par les Participants et le formateur tout au long de la formation.

▪ **Formateurs**

Nos formateurs sont sélectionnés en fonction de leurs compétences pédagogiques, expertises métier et expériences professionnelles.

L'identité du formateur ainsi que son Cv (Curriculum Vitae) sont communiqués aux participants avant la formation.

▪ **Autres Situations**

Le Code du Travail ou le Code de la Santé Publique peuvent également limiter l'accès sur les lieux de certaines formations à certaines personnes, par exemple, des manipulations de produits chimiques ou microbiologiques. C'est le cas des femmes enceintes ou allaitantes dans des situations mentionnées suivant les textes légaux.

Selon le type d'handicap, certaines formations pourraient ne pas être réalisables dans nos locaux (manipulation de produits chimiques ou microbiologiques).

Une solution sera alors proposée, en concertation avec l'employeur du participant, par exemple dans les locaux de travail de ce dernier ou dans lesquelles ils sont en rapport avec des organismes spécialisés dans le handicap.

## **ARTICLE 2 : OBLIGATIONS DES PARTIES**

### **Obligations de TTS FORMATION**

TTS FORMATION s'engage à mettre en œuvre les moyens appropriés pour :

1. Assurer le bon déroulement de formation ;
2. Evaluer le Participant par les moyens décrits auparavant ;
3. Délivrer le cas échéant une attestation, si l'évaluation est jugée satisfaisante, une attestation.

### **Obligations du participant**

☐ **Obligation d'information**

Le participant à la session de formation s'engage à fournir des renseignements et informations exacts, sincères et complets à « TTS FORMATION » et à communiquer par écrit toute information ou renseignement de quelque nature qu'elle soit, susceptible d'avoir un impact sur la mise en œuvre de la formation, notamment tout changement de coordonnées ou de situation.

☐ **Revue de la commande**

« TTS FORMATION » se réserve le droit de refuser toute commande d'un participant à la formation au cas où celle-ci aurait été précédée d'une commande non payée dans les délais convenus et non régularisée. Toute commande est réputée formée à la date de sa réception par « TTS FORMATION ».

« TTS FORMATION » et le participant renoncent à se prévaloir de l'exigence d'un acte sous signatures privées au sens des articles en vigueur dans le Code de droit civil.

Le cas échéant, « TTS FORMATION » et le participant reconnaissent que les enregistrements informatiques de leurs messages tiennent lieu de preuve littérale. La validation par le participant de sa commande, vaut acceptation des présentes conditions généralement et sans réserve. La nullité de l'une des dispositions des présentes conditions reste sans effet quant à la validité de la commande.

#### □ **Dispositions financières**

Le prix de chaque formation et les modalités du paiement sont définis et précisés dans fiches de renseignement de chaque formation, disponibles sur le site Internet de TTS.

Il est convenu entre les deux parties que les prix indiqués et acceptés par le participant sont valables pour l'année civile en cours, au jour de de la commande.

« TTS FORMATION » met à disposition ses nouveaux tarifs chaque année au participant à la formation, dans un délai raisonnable et par tous moyens qu'elle jugera utile.

Il est précisé que les prix sont en dinars hors taxes (TVA appliquée selon le taux légal en vigueur à la date de la prestation).

Des frais complémentaires pourront être facturés au participant, notamment, en cas de changement du programme formation, sur sa demande, ou de changement de la réglementation.

#### □ **Paiement**

Le règlement doit être réalisé à la réception de la facture PROFORMA et avant la date de la formation par virement ou par chèque à l'ordre de TOTAL TESTING SERVICE « TTS ».

#### □ **Conditions d'Annulation**

L'annulation doit être effectuée jusqu'à 10 jours avant le démarrage de la formation.

Sauf en cas de force majeure, si une formation est reportée ou annulée unilatéralement par le participant moins de dix (10) jours ouvrables avant la date prévue pour cette formation, le participant ne sera pas remboursé.

Si pour quelque cause que ce soit, la présence du participant à la session de formation est arrêtée, les sommes correspondantes à des travaux déjà réalisés ou engagés par « TTS FORMATION » sont dues ou restent acquises à « TTS FORMATION ».

### **Article 3 : GARANTIE/RESPONSABILITE**

#### □ **Responsabilité**

La personne formée, ayant obtenu son attestation suite à une formation, assure l'entière responsabilité des conséquences résultant de ses fautes, erreurs ou omissions.

Le Participant est tenu(e) d'être assuré, auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable et s'engage à maintenir en vigueur cette assurance pendant toute la durée de la formation.

#### □ **Forme, propriété et communication de l'attestation**

Au terme d'une évaluation et si elle la juge satisfaisante, « TTS FORMATION » délivre au participant l'attestation ayant une forme standard définie par « TTS FORMATION » et susceptible d'être modifiée sans préavis par « TTS FORMATION ». L'attestation demeure la propriété de « TTS FORMATION » et ne peut, en aucune manière, être modifiée unilatéralement ni altérée. L'attestation est incessible et appartient exclusivement à la personne physique concernée.

#### □ **Confidentialité et impartialité**

« TTS FORMATION » s'engage à ne pas communiquer à des tiers, même partiellement, des renseignements dont elle a pris connaissance au cours de l'exécution du présent contrat et que la personne participante à la formation lui aura déclarés comme étant confidentiels, sans son accord écrit préalable.

Toutes les personnes, prestataires de services ou salariés, impliquées dans la procédure de formation sont tenus par un engagement de confidentialité professionnelle et d'impartialité.