

# CONDITIONS GÉNÉRALES

## 1. Objet

ProAct'Urgence fournit des prestations de formation, sensibilisation, conseil, exercices pratiques, simulations et accompagnement dans le domaine de la gestion des urgences, de la sécurité et de la prévention.

## 2. Obligations du client

Le client demeure responsable :

- de ses collaborateurs ;
- de ses installations ;
- de l'application des mesures de sécurité ;
- du respect des obligations légales applicables à son activité.

Les décisions opérationnelles prises avant, pendant ou après les prestations relèvent exclusivement de la responsabilité du client.

## 3. Nature des prestations

Les formations, simulations et exercices ont un objectif exclusivement pédagogique. Ils ne constituent pas :

- un audit de sécurité ;
- une certification ;
- une validation réglementaire ;
- une garantie d'absence de risque.

## 4. Limitation de responsabilité

La responsabilité de ProAct'Urgence pour faute légère est exclue dans les limites autorisées par le droit suisse (art. 100 CO). Elle reste pleinement engagée en cas de dol ou de faute grave.

Toute responsabilité, qu'elle soit contractuelle ou délictuelle, est dans tous les cas plafonnée au montant couvert par l'assurance responsabilité civile professionnelle de ProAct'Urgence pour le sinistre concerné, et au maximum au montant facturé pour la prestation à l'origine du dommage.

Toute responsabilité pour :

- perte de chiffre d'affaires ;
- perte de bénéfice ;
- perte d'exploitation ;
- perte de clientèle ;
- atteinte à l'image ;
- perte de données ;
- dommages indirects ou consécutifs ;

est expressément exclue.

## 5. Assurance responsabilité civile professionnelle

ProAct'Urgence est couverte par une assurance responsabilité civile d'entreprise souscrite auprès d'un assureur suisse reconnu, dont la somme d'assurance et les conditions sont communiquées au client sur demande.

Les présentes conditions générales constituent la limitation contractuelle de responsabilité visée par la convention d'exonération prévue par cette police d'assurance.

## 6. Perturbation de l'activité

Le client reconnaît que certaines formations, simulations ou exercices peuvent entraîner des perturbations temporaires de l'activité habituelle. Aucune indemnisation ne pourra être réclamée à ce titre.

## 7. Utilisation des recommandations

Les recommandations, rapports et observations transmis par ProAct'Urgence constituent une aide à la décision. Leur mise en œuvre et leur suivi relèvent exclusivement de la responsabilité du client.

## 8. Responsabilité des participants

Le client s'assure que les participants sont aptes à prendre part aux exercices proposés. Chaque participant demeure responsable de son comportement durant les activités.

## 9. Cas de force majeure

ProAct'Urgence ne peut être tenue responsable d'un retard ou d'une impossibilité d'exécution résultant notamment :

- d'un accident ;
- d'une maladie ;
- d'une catastrophe naturelle ;
- d'une décision des autorités ;
- d'un problème technique majeur ;
- de tout événement indépendant de sa volonté.

## 10. Annulation

- Plus de 30 jours avant : sans frais.
- Entre 30 et 15 jours : 50 % du montant.
- Moins de 15 jours : 100 % du montant.
- Les frais déjà engagés (matériel commandé, déplacement réservé, etc.) restent dus dans tous les cas.

## 11. Paiement

Paiement à 30 jours net. Passé ce délai, des intérêts moratoires légaux ainsi que les frais de recouvrement pourront être facturés.

## 12. Propriété intellectuelle

Les supports de formation, scénarios, méthodes pédagogiques, documents et outils développés par ProAct'Urgence demeurent sa propriété exclusive, qu'ils aient été créés spécifiquement pour le client ou non.

Le client bénéficie d'un droit d'usage interne, limité à ses propres collaborateurs et aux besoins ayant motivé la prestation. Toute reproduction, diffusion, adaptation ou réutilisation à d'autres fins, notamment commerciales ou auprès de tiers, nécessite l'accord écrit préalable de ProAct'Urgence.

### **13. Droit à l'image**

Des photographies ou vidéos peuvent être prises pendant les formations, simulations ou exercices, notamment dans le cadre du débriefing pédagogique. Ces supports sont utilisés uniquement à des fins internes à la prestation, sauf accord explicite contraire.

Toute utilisation à des fins de communication, promotion ou portfolio (site internet, réseaux sociaux, supports commerciaux) fait l'objet d'une demande d'autorisation préalable auprès du client et, le cas échéant, des personnes concernées.

### **14. Protection des données**

Les données communiquées dans le cadre du mandat sont utilisées uniquement pour l'exécution de celui-ci et sont traitées conformément à la législation suisse en vigueur.

### **15. For juridique**

Le droit suisse est applicable. Le for exclusif est situé dans le canton de Neuchâtel.

*Document établi par ProAct'Urgence — dernière mise à jour : juin 2026.*