

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### ARTICLE 1er : Champ d'application

1.1 Les présentes Conditions Générales de Vente constituent, conformément à l'article L 441-6 du Code du Commerce, le socle unique de la relation commerciale entre les parties. Elles ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la DONNEO ( ci-après « Le Prestataire ») fournit aux clients professionnels (ci-après « Les Clients ou le Client ») qui lui en font la demande, via le site internet du Prestataire, par contact direct ou via un support papier ou tout autre support de communication validé par Le Prestataire, les services suivants : Prestations d'audit et d'accompagnement, de Conseil et de Formation dans les domaines suivants : réglementation sur la protection des Données Personnelles (RGPD 2106/679) et autres réglementations d'intérêts nationales, européennes ou internationales qui ont un lien même indirect avec l'application du RGPD , les audits du S.I (Système d'Information), techniques et organisationnels sur la mise en œuvre du RGPD, les accompagnements à l'aide au choix logiciels et ERP, les missions d'AMOA, Direction de projet, Conduite du changement, et plus largement toutes activités de formation sur le RGPD, la conformité des logiciels, logiciels en ligne, les développements logiciels et web, la création et l'animation de sites et autres plates-formes web en ligne dont les réseaux sociaux, les sujets et réglementations connexes d'intérêt en lien avec la réglementation et la mise en œuvre du RGPD, les activités numériques et digitales, la gouvernance des données personnelles et la gouvernance des données d'entreprise au sens large, les enjeux et impacts de ces réglementations sur activités communication, commerciales et marketing, et plus globalement les incidences de toutes les réglementations ayant un impact sur la gouvernance des données et les activités opérationnelles des entreprises et organisations dans leurs process métiers, administratifs, technique et organisationnels, dont les enjeux et impacts qu'elles engendrent sur les droits des personnes (ci-après le Service ou les Services).

1-2 Elles s'appliquent, sans restriction ni réserve, à tous les Services rendus par le Prestataire auprès des clients de même catégorie, quelles que soit les clauses pouvant figurer sur les documents du client, et notamment ses conditions générales d'achat.

Conformément à la réglementation en vigueur, ces Conditions Générales de Vente sont systématiquement communiquées à tout Client qui en fait la demande ou par défaut accessibles sur les sites [www.donneo.fr](http://www.donneo.fr), [www.donneo-conseil.fr](http://www.donneo-conseil.fr) et [www.donneo-formation.fr](http://www.donneo-formation.fr); pour lui permettre de passer commande auprès du Prestataire. Toute commande de Services implique, de la part du Client, l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente et des conditions générales d'utilisation du site internet du Prestataire pour les commandes électroniques. Les renseignements figurant sur les catalogues, prospectus et tarifs du Prestataire sont donnés à titre indicatif et sont révisables à tout moment. Le Prestataire est en droit d'y apporter toutes modifications qui lui paraîtront utiles.

Conformément à la réglementation en vigueur, le Prestataire se réserve le droit de déroger à certaines clauses des présentes Conditions Générales de Vente, en fonction des négociations menées avec le Client, par l'établissement d'un contrat valant Conditions de Vente Particulières. Dans ce cas les conditions de vente particulières prévaudront sur les présentes.

### ARTICLE 2 – Commandes

2-1 Les ventes de Services ne sont parfaites qu'après -établissement d'un devis et acceptation expresse et par écrit de la commande du Client par le Prestataire, matérialisée par un

accusé de réception émanant du Prestataire- et acceptation du devis.

Le Prestataire dispose de moyens de commande (y compris d'acceptation et de confirmation) électroniques (références des sites) permettant aux Clients de commander les Services dans les meilleures conditions de commodité et de rapidité. Pour les commandes passées exclusivement sur internet, l'enregistrement d'une commande sur le site du Prestataire est réalisé lorsque le Client accepte les présentes Conditions Générales de Vente en cochant la case prévue à cet effet et valide sa commande. Cette validation implique l'acceptation de l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente et constitue une preuve du contrat de vente.

La prise en compte de la commande et l'acceptation de celle-ci sont confirmées par l'envoi d'un mail. Les données enregistrées dans le système informatique du Prestataire constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

2-2 Les éventuelles modifications de la commande demandées par le Client ne seront prises en compte, dans la limite des possibilités du Prestataire, que si elles sont notifiées par écrit, 15 jours au moins avant la date prévue pour la fourniture de Services commandés, après signature par le Client d'un bon de commande spécifique et ajustement éventuel du prix.

2-3 Les ventes de formations font l'objet de la signature d'une proposition commerciale ou d'une convention de formation selon que le client souhaite faire financer la formation avec ou sans subrogation de paiement.

La subrogation de financement est le paiement de la formation total et direct au centre de formation par votre OPCO. Si lors de votre inscription vous demandez une subrogation de financement vous devez impérativement nous transmettre un accord de prise en charge de votre OPCO au plus tard la veille de la première date de formation.

Concernant les ventes directes de formation sans signature d'une convention de formation ou les conventions de formations sans demande de subrogation du paiement, le paiement intégral de la formation est effectué à la signature respectivement de la proposition commerciale ou de la convention de formation par virement ou par chèque à l'attention de DONNEO.

Pour les formations que le client souhaite faire financer avec subrogation du paiement et dans le cas où l'accord de prise en charge ne nous est pas parvenu au plus tard la veille de la formation, le client s'engage à régler l'intégralité du montant TTC de la formation prévue au contrat (la convention de formation ou la proposition commerciale). Le client reconnaît qu'il lui incombera ensuite d'aller récupérer le remboursement de sommes attendues au titre de la prise en charge de la formation, directement auprès de son OPCO ou autre organisme financeur concerné et dégage toute responsabilité de DONNEO dans cette démarche, qu'elle que soit l'issue de la démarche engagée par le client.

### ARTICLE 3 – Condition d'annulation

En cas d'annulation de la commande par le Client après son acceptation par le Prestataire moins de 8 jours au moins avant la date prévue pour la fourniture des Services commandés, pour quelque raison que ce soit hormis la force majeure, une somme correspondant à 50 % de l'acompte sera acquise au Prestataire et facturée au Client, à titre de dommages et intérêts, en réparation du préjudice ainsi subi. En cas d'annulation moins de 48 heures avant la date prévue pour la fourniture des Services commandés, la totalité de l'acompte sera de plein droit acquis au Prestataire et ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement.

#### ARTICLE 4 – Tarifs

Les prestations de services sont fournies aux tarifs du Prestataire en vigueur au jour de la passation de la commande, selon - le devis préalablement établi par le Prestataire et accepté par le Client, comme indiqué à l'article « Commandes » ci-dessus. Les tarifs s'entendent nets et Hors Taxes, hors frais de vie (hôtel, restaurant) et de déplacements (avion, SNCF, location de voiture, taxi, transports en commun). Le Client remboursera au Prestataire lesdits frais sur la base de l'accord figurant dans la proposition commerciale en Annexe. Une facture est établie par le Prestataire et remise au Client lors de chaque fourniture de Services.

Les conditions de détermination du coût des services dont le prix ne peut être connu a priori ni indiqué avec exactitude, ainsi que la méthode de calcul du prix permettant de vérifier ce dernier, seront communiquées au Client ou feront l'objet d'un devis détaillé, à la demande du Client conformément aux dispositions de l'article L 441-6, II du Code de commerce.

Le Client pourra bénéficier de réductions de prix, remises et ristournes en contrepartie de la fourniture de Services non détachables, déterminés d'un commun accord entre le Client et le Prestataire, lors de la négociation commerciale, en fonction de la nature et du volume des services rendus.

#### ARTICLE 5 - Conditions de règlement

**5-1 Acompte** Un acompte correspondant à 30 % du prix total des Services commandés est exigé lors de la passation de la commande.

Le solde du prix est payable au comptant, au jour de la fourniture desdites prestations, dans les conditions définies à l'article « Modalités de fourniture des Services » ci-après. Le Prestataire ne sera pas tenu de procéder à la fourniture des Services commandés par le Client si celui-ci ne lui en paye pas le prix dans les conditions et selon les modalités indiquées aux présentes Conditions Générales de Vente.

**5-2 Règlement** Le règlement s'effectue soit par chèque soit par virement bancaire aux coordonnées qui figurent sur la facture.

**5-3 Escompte** Aucun escompte ne sera pratiqué par le Prestataire pour paiement avant la date figurant sur la facture ou dans un délai inférieur à celui mentionné aux présentes Conditions Générales de Vente.

**5-4 Pénalités de retard** En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le Client au-delà du délai ci-dessus fixé, et après la date de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci, des pénalités de retard calculées au taux de 15 % l'an, du montant TTC du prix des Services figurant sur ladite facture, seront automatiquement et de plein droit acquises au Prestataire, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable. Le retard de paiement entraînera l'exigibilité immédiate de la totalité des sommes dues au Prestataire par le Client, sans préjudice de toute autre action que le Prestataire serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client.

En cas de non respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, le Prestataire se réserve en outre le droit de suspendre la fourniture des Services commandés par le Client, de suspendre l'exécution de ses obligations et d'annuler les éventuelles remises accordées à ce dernier.

#### ARTICLE 6 - Modalités de fourniture des Services

La date de début de la fourniture des Services demandés par le Client sera convenue et planifiée avec le client dans un délai maximum de 60j jours (soixante jours) à compter de la réception par le Prestataire du bon de commande correspondant dûment signé, accompagné de l'acompte exigible.

Ce délai ne constitue pas un délai de rigueur et le Prestataire ne pourra voir sa responsabilité engagée à l'égard du Client en cas de retard dans la fourniture des Services n'excédant pas "Délai". En cas de retard supérieur à 90 jours, le Client pourra demander la résolution de la vente. Les acomptes déjà versés lui seront alors restitués par le Prestataire. La responsabilité du Prestataire ne pourra en aucun cas être engagée en cas de retard ou de suspension de la fourniture de la prestation imputable au Client, ou en cas de force majeure. Les Services seront fournis chez le Client ou à distance, ou en tout autre lieu qui sera défini par accord entre les Parties.

La fourniture des Services pourra avoir lieu en tout autre lieu désigné par le Client, sous réserve d'un préavis de "15 jours" et dans un délai de "2 mois", aux frais exclusifs de ce dernier. De même, en cas de demande particulière du Client concernant les conditions de fourniture des Services, dûment acceptées par écrit par le Prestataire, les coûts liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire, sur devis préalablement accepté par le Client.

#### ARTICLE 7 – Réclamations

A défaut de réserves ou réclamations expressément émises par le Client lors de la réception des Services, ceux-ci seront réputés conformes à la commande, en quantité et qualité. Le Client disposera d'un délai de 15 jours à compter de la fourniture des Services pour émettre, par écrit, de telles réserves ou réclamations, avec tous les justificatifs y afférents, auprès du Prestataire. Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée en cas de non-respect de ces formalités et délais par le Client. Le Prestataire remboursera ou rectifiera au Client (dans la mesure du possible) dans les plus brefs délais et à ses frais, selon les modalités adéquates et agréées par le Client, les Services dont le défaut de conformité aura été dûment prouvé par le Client. En cas de demande particulière du Client concernant les conditions de fourniture des Services, dûment acceptées par écrit par le Prestataire, les coûts y liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire, sur devis préalablement accepté par le Client.

#### ARTICLE 8 - Responsabilité du Prestataire – Garantie

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et est limitée aux préjudices directs à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit. Afin de faire valoir ses droits, le Client devra, sous peine de déchéance de toute action s'y rapportant, informer le Prestataire, par écrit, de l'existence des vices dans un délai maximum de *Trois mois* à compter de leur découverte. Le Prestataire rectifiera ou fera rectifier, à ses frais exclusifs, selon les modalités adéquates et agréées par le Client, les Services jugés défectueux. En tout état de cause, au cas où la responsabilité du Prestataire serait retenue, la garantie du Prestataire serait limitée au montant HT payé par le Client pour la fourniture des Services.

#### ARTICLE 9 - Propriété Intellectuelle

Le Prestataire reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les études, dessins, modèles, prototypes, et de toute création protégeable au titre du code de la propriété intellectuelle, réalisés (même à la demande du Client) en vue de la fourniture des services au Client. Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites créations études, dessins, modèles et prototypes sans l'autorisation expresse, écrite et préalable du Prestataire qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

#### ARTICLE 10 – Confidentialité

En aucun cas, aucune information et/ou données concernant le Client ne peut être transmise, communiquée, revendue,

totalemment ou partiellement, à quelque tiers que ce soit. Le Prestataire s'engage à assurer une totale confidentialité de toutes les informations et/ou données traitées dans le cadre des prestations qui lui sont commandées, hors obligation légale ou judiciaire ou accord explicite du Client.

#### **ARTICLE 11 – Sous-traitance**

Le Prestataire peut sous-traiter l'exécution de tout ou partie des Services. Dans ce cas, il respecte les dispositions légales sur la sous-traitance, reste seul responsable de la bonne exécution du Contrat et garantit le Client contre tout manquement d'un de ses sous-traitants ou de tout autre intervenant de son fait ou du fait de ses sous-traitants.

Le Prestataire garantit le Client contre toute réclamation de ses sous-traitants ou de membres du personnel de ceux-ci.

Le Client s'interdit, de travailler avec le(s) sous-traitant(s) du Prestataire autrement que par l'intermédiaire du Prestataire dans le cadre de la seule mise en œuvre des Services commandés.

#### **ARTICLE 12 – Référencement**

Le Client autorise le Prestataire à citer son nom dans le cadre de relations commerciales à destination de prospects ou Clients. Les communications considérées s'entendent d'un simple référencement du Client. Toute communication des éléments descriptifs de l'organisation de l'entreprise, de la capacité ou situation financière du Client et de ses moyens humains et matériels est strictement interdite.

Toute utilisation formelle du nom du Client, pour la réalisation de témoignages ou en vue de son intégration dans des brochures commerciales, sera conditionnée à un accord préalable écrit du Client.

#### **ARTICLE 13 : Protection des données personnelles**

Conformément au Règlement 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, le Vendeur met en place un traitement de données personnelles qui a pour finalité la vente et la livraison de produits et services définis au présent contrat.

L'Acheteur est informé des éléments suivants :

De l'identité et les coordonnées du responsable du traitement et, le cas échéant, du représentant du responsable du traitement : le Vendeur, tel qu'indiqué en haut des présentes CGV ; que n'ayant pas d'obligation de nommer un délégué à la protection des données nommées, que la Société DONNEO en sa qualité de personne morale est le responsable de traitement , qu'elle est représentée par Arnaud GARCIA, son Président dûment habilité,

Que les informations demandées lors de la commande sont nécessaires à l'établissement de la facture - il s'agit là d'une obligation légale - et à la livraison des produits ou services commandés, sans quoi la commande ne pourra pas être passée.

Que aucune décision automatisée ou profilage n'est mis en oeuvre au travers du processus de commande de DONNEO.

Que les destinataires ou les catégories de destinataires des données à caractère personnel, lorsqu'ils existent de façon permanente ou ponctuelle sont :

le responsable du traitement, ses services en charge du marketing, les services en charge de la sécurité informatique, le service en charge de la vente, de la livraison et de la commande, les sous-traitants intervenants dans les opérations

de livraison et de vente ainsi que toute autorité légalement autorisée à accéder aux données personnelles en question

Qu'aucun transfert hors UE n'est prévu ou connu de la part des Services de DONNEO.

Que la durée de conservation des données personnelles n'excède pas, les temps de prescriptions exigés par la réglementation en vigueur ou recommandés par la CNIL en application du RGPD, que ces délais de conservation courent à partir de la dernière date de contact ou échange connu avec un prospect ou un client, que dès lors qu'il n'y a plus aucun mouvement dans un délais de 3 ans pour un prospect, et après le délai de prescription en vigueur concernant les engagements de responsabilité civile et pénale de DONNEO à l'égard des clients, soit généralement 10 ans, les données pourront être supprimées ou anonymisées.

Que toute personne concernée dispose du droit de demander à DONNEO l'accès aux données à caractère personnel, la rectification ou l'effacement de celles-ci, ou une limitation du traitement relatif à la personne concernée, ou du droit de s'opposer au traitement et du droit à la portabilité des données, en écrivant à DONNEO à l'attention de « Monsieur le Président de DONNEO » ou en s'adressant par mail à [rgpd@donneo.fr](mailto:rgpd@donneo.fr)

Que toute personne concernée a le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle en s'adressant directement à la CNIL à l'adresse [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

#### **ARTICLE 14 – Cession**

Lorsque le client fait partie d'un groupe de sociétés, les prestations effectuées par le Prestataire ne peuvent être cédées ou mises en gage à l'intérieur ou à l'extérieur du groupe sans l'accord écrit du Prestataire.

#### **ARTICLE 15 – Droit applicable - litiges**

En cas de désaccord sur la validité, l'interprétation l'exécution, la résiliation ou leurs conséquences, les parties s'efforceront de régler à l'amiable leur différend. En cas de désaccord persistant, il est fait attribution de juridiction au tribunal de commerce de Toulouse.

De convention expresse entre les parties, les présentes Conditions Générales de Vente et les opérations d'achat et de vente qui en découlent sont régies par le droit français. Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

#### **ARTICLE 16 - Acceptation du Client**

Les présentes Conditions Générales de Vente sont expressément agréés et acceptés par le Client, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, ses propres conditions générales d'achat, qui seront inopposables au Prestataire, même s'il en a eu connaissance.