

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 **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 : toutes prestations d'audit et d'accompagnement, de Conseil et de Formation, dont les activités suivantes, cette liste ci-après n'étant pas exhaustive :

- Activités d'ingénierie, de vente et de réalisation de formations proposées directement par Donneo et ses salariés ou portées par DONNEO pour le compte de Formateurs Externes en contrat de sous-traitance formation, en sa qualité d'Organisme de Formation, prestataire de formation continue enregistrée auprès de la DREETS Occitane sous le numéro 763 109 400 31 ayant obtenu la certification Qualité QUALIOP1 au titre des Actions de formation »,

- Démarches d'audit / diagnostics / état des lieux, conseil et formations liées à la mise en œuvre obligatoire ou volontaire, d'une ou plusieurs réglementations, normes ou bonnes pratiques sectorielles françaises, européennes ou internationales, obligatoires ou volontaires, ainsi que tous les recommandations, rapports, plans d'actions et priorités, ainsi que la mise en œuvre qui s'en suit le pilotage et la coordination des intervenants le cas échéant,

- Démarches d'accompagnement préparatoires à une démarche de certification à certaines normes ISO proposées par Donneo et ses Experts, le client étant informé d'une part que Donneo ne propose pas et ne procède pas elle-même directement à l'examen de certification, le client devant prendre contact avec un organisme certificateur pour ensuite arrêter une date avec l'organisme certificateur, d'autre part que le coût de la certification est un coût supplémentaire à supporter par le client directement négocié par lui en signant une proposition commerciale directement avec l'organisme certificateur, sans intervention ou lien avec Donneo,

- Toute activité d'accompagnement externalisé et/ou mutualisée, négociée selon un forfait ou pack renouvelables, un tarif horaire ou un prix de journée convenus dans un contrat de mission ou un dans un contrat cadre, par abonnement annuel ou périodique, pour une durée ponctuel ou renouvelable, par tacite reconduction ou non, sur l'ensemble des activités proposées par Donneo dont par exemple, celles de Délégué à la Protection des Données Externalisé, (DPO ou Data Protection Officer), RSSI Externalisé (Responsable de la sécurité des systèmes d'information) ou encore DAF/RAF Externalisé, (Directeur ou Responsable Administratif et Financier), DRH/RRH Externalisé (Directeur.trice / Responsable des Ressources Humaines) ou Direction de Transition (Change management), Délégation, commerciale, marketing ou communication supplétive, mise à disposition en régie de personnels spécifiques,

- Toute mission d'aide au choix logiciel et ERP, de mise en œuvre de développements, de conformité logicielle, de respect des normes de développement et réglementations connexes, de rédaction de cahier des charges, de comparatifs (benchmarks) d'accompagnement à finalisation de shortlist prestataire, et toute mission d'AMOA, Direction de projet et de Conduite du changement,

Toutes études, audits, diagnostics et Etats des Lieux, liés à une démarche globale dite 360°, sur et selon le périmètre défini avec le client, qui nécessite une approche systémique des impacts de mise en œuvre d'un ou plusieurs réglementations ou démarches volontaires ou obligatoires :

* Sur l'organisation et le fonctionnement des activités métiers du Client (Service, Commercial, RH, Marketing, Communication, logistique, Relations Publiques, SAV, Production, Fabrication, Développement, Support, Etc..),

* Sur d'autres réglementations ou démarches et les interactions qu'elles font apparaître entre elles, prévisibles ou imprévisibles, complémentaires ou parfois contradictoires,

* Sur la gouvernance de l'Organisation du Client et de son écosystème élargi de fonctionnement, la gouvernance des Données, les activités opérationnelles des partenaires et sous-traitants, entreprises et autres organisations privée et publiques, dans leurs process métiers, administratifs, technique et organisationnels, dont les enjeux et impacts qu'elles engendrent sur les droits des personnes,

Sachant que toutes ces études, audits, diagnostics et Etats des lieux précités ne sont pas nécessairement identifiés au départ, de par la nature même d'une démarche 360° avec approche systémiques, « Pas à Pas » et que ces études, audits, diagnostics et Etats des lieux précités peuvent donc faire l'objet de commandes complémentaires à la commande initiale et au périmètre initialement signés à l'origine entre Donneo et son Client, selon les conditions tarifaires en vigueur chez donneo à la nouvelle date de formalisation des nouveaux besoins,

- Toute activité liées aux déclinaisons non exhaustives du présent article et toute démarche d'audit du SI (Système d'Information), de conseil et de formation sur tous les aspects techniques, juridiques et organisationnels, liés aux enjeux économiques, sociétaux, éthiques et environnementaux auxquels doit faire face le Client, prévus initialement lors de la signature de la commande ou apparus lors de la mise en œuvre et à tout moment, pendant ou après, et qui requièrent que Donneo fasse appel à des partenaires externes en contrat de sous-traitance avec Donneo, pour mener à bien la réalisation des services proposés et vendus au client, activité ou démarche qui peuvent aussi faire l'objet de proposition complémentaires selon les conditions tarifaires en vigueur chez donneo à la nouvelle date de formalisation des nouveaux besoins.

Pour la suite des présentes Conditions Générales de Vente, Toutes ces activités précitées dans le présent article sont désignées sous les Termes « Service », « Services », '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 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.

1-3 Pour la mise en œuvre des Services Donneo recourt à une communauté d'intervenants, des sous-traitants externes sélectionnés, en contrat avec Donneo, simultanément experts dans leur domaine de compétences avec un savoir-faire validé par une certification adéquate, qui ont une expérience reconnue auprès des clients, un savoir-faire et un savoir être validés par le suivi de notre propre cycle de formation et d'intégration, ainsi que par la signature de notre charte d'engagement Qualité. La force de DONNEO est de recourir à ces experts « partenaires » dans de nombreux domaines (Qualité, DevOps, RGPD, Cybersécurité, RSE, Etc.) sélectionnés pour leur Expertise. Ces intervenants sont en contrat de sous-traitance pour le compte de Donneo, chez nos clients. Ils ont signé un contrat cadre de prestations, avec des engagements Qualité, des obligations de confidentialité et des démarches personnelles de formation continue sur leur domaine d'expertise, ainsi qu'une sensibilisation transverse à toutes les activités de Donneo. Lorsque Donneo vend directement les services de ces sous-traitants, elle assure la bonne délivrance en sa qualité d'interlocuteur commercial en cas de dysfonctionnement ou litige. A l'inverse Donneo ne saurait être engagé dans une quelconque coordination d'avancement ou dans une quelconque résolution d'incident de fonctionnement ou plus largement de responsabilité, lorsque le partenaire sollicité a contracté et vendu directement ses services auprès du client de Donneo.

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'un devis / proposition commerciale et 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 ou tout autre organisme financeur concerné. 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 ou tout autre organisme financeur concerné 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 accord 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, selon les modalités prévues dans les documents contractuels précités.

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 tout 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 ou formations commandés, pour quelque raison que ce soit hormis la force majeure,

Pour les commandes ayant donné lieu à acompte :

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 ou formations commandés, la totalité de l'acompte sera de plein droit acquis au Prestataire et ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement.

Pour les commandes n'ayant pas donné lieu à acompte :

Une somme correspondant à 15 % du « Montant Total Euro HT » de la commande 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 ou formations commandés, une somme correspondant à 30% du « Montant Total Euro HT » de la commande sera de plein droit acquis au Prestataire et facturée au client.

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, proposition commerciale ou convention de formation préalablement établi(e)s 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 de 30 % à 40% du prix total des Services ou formations 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, totalement 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, le Client, 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,

Qu'aucune décision automatisée ou profilage n'est mis en œuvre 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,

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

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 agréées et acceptées 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.