

Conditions Générales de Vente

Prestations de formation, de conseil, d'audit, d'enquête & Production de documents et de contenus

Article 1 - Objet

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les droits et obligations de la société Convivencia Conseil, SAS dont le siège social est situé 104 rue de Vaugirard 75006 PARIS, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de PARIS sous le numéro 818 150 849 (ci-après dénommée « Convivencia »), et de ses clients.

Le terme « Client » désigne toute personne morale ou physique, représentée par le signataire de la présente commande et des CGV, ayant requis les compétences de Convivencia pour toute production de document ou support de formation/conseil (guide, brochure, fiches pédagogiques, MOOC, etc.), ainsi que toute prestation de formation, de conseil, d'audit ou d'enquête administrative.

Toutes les commandes passées à Convivencia emportent acceptation et adhésion entière et sans réserve aux présentes conditions générales de vente. Toute convention dérogatoire ou complémentaire aux présentes conditions générales de vente devra être constatée par écrit. Ainsi, aucune condition particulière (mentions sur des bons de commande ou des ordres de production par le Client, ou encore dans les conditions générales d'achat du Client) ne peut, sauf acceptation préalable et écrite de Convivencia, prévaloir sur l'application des présentes conditions générales de vente. Aucun fait de tolérance par Convivencia ne saurait constituer une renonciation de sa part à ces présentes conditions générales de vente.

Article 2 - Prix et consistance de la prestation

Les tarifs appliqués par Convivencia sont présentés hors taxes et sont soumis à une TVA de 20 % en vigueur au 1er janvier 2024. En cas de modification du taux légal de la TVA, les prix seront ajustés en conséquence. Pour toute commande, les prix ainsi que les délais de livraison spécifiés dans le devis restent applicables pour une période d'un mois suivant sa date d'émission. Si la commande est confirmée pendant cette période, les conditions tarifaires du devis restent invariables.

La portée de nos prestations se limite strictement à ce qui est défini dans nos propositions. Des services non inclus dans l'offre initiale feront l'objet d'un devis complémentaire, élaboré sans frais supplémentaires. Détails des services :

- Production de livrables, documents et supports : seules les corrections incluses dans le bon de commande initial sont couvertes par le devis initial. Des demandes de modifications supplémentaires seront sujettes à une facturation additionnelle, calculée sur une base horaire de 200 € hors taxes.
- Formations, ateliers : sauf stipulation contraire, nos devis ne comprennent pas les coûts associés aux déplacements, repas ou hébergements des intervenants. En l'absence d'un accord différent, ces frais seront imputés au Client sur la base des coûts réels encourus. Les frais de repas seront forfaitisés à 20 € hors taxes par personne et par repas, limités à trois formateurs.

Article 3 - Validation de devis et Termes de paiement

La validation du devis par le Client emporte acceptation des conditions générales de vente et fait office de bon de commande. Celui-ci doit s'accompagner d'un acompte de 30 % du prix global des prestations à fournir dès lors que le devis dépasse 5 000 € hors taxes. Les travaux ne débuteront que lorsque le devis, l'acompte de 30 % payé et les éléments documentaires, graphiques et textuels propres au client, nécessaires à la bonne réalisation du contrat, seront à la disposition de Convivencia.

Délai de paiement : 30 jours à réception de la facture, acomptes au comptant. Tout retard de paiement à compter du 31ème jour par rapport à l'émission de facture donnera lieu à des pénalités de retard calculées suivant les règles légales en vigueur. Le taux des pénalités de retard de paiement est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de 5 points (art. L.441-10 du Code du commerce).

Article 4 - Exécution du contrat

4.1 - Modalités générales

Le Client s'engage à collaborer activement avec Convivencia pour définir un cahier des charges détaillé et un planning de réalisation des services. Ceux-ci, une fois approuvés par les deux parties,

constitueront la base de l'exécution contractuelle et ne pourront être modifiés qu'avec l'accord mutuel des parties. Si le Client requiert des changements significatifs au cahier des charges initial, ceux-ci seront traités comme des prestations additionnelles et feront l'objet d'un devis révisé. Tout travail réalisé en conformité avec le cahier des charges sera dû et facturable selon les termes convenus.

Pour chaque étape du projet, le Client s'engage à transmettre à Convivencia ses validations de manière claire et explicite, par l'envoi d'un e-mail ou d'un courrier daté et signé. Le défaut de validation ou de demande de modification des réalisations par le Client ne peut pas entraîner des reproches à Convivencia.

Ainsi, les délais initialement prévus ne tiennent pas compte des délais de réponse des Clients. Convivencia ne peut, en effet, que s'engager à respecter les temps de production prévus sur le devis/bon de commande. Toute demande de modification doit être faite par écrit, de manière claire et explicite. Le travail réalisé implique que les sommes correspondantes à ce travail sont dues, quelles que soient les circonstances.

4.2 - Modalités spécifiques : prestation de formation et de conseil

Toute intervention débutée est due en totalité, indépendamment des circonstances d'annulation le jour même, sauf si une annulation a été notifiée à Convivencia au moins cinq jours ouvrables avant la date convenue.

Sauf mention contraire sur le devis ou le contrat entre le Client et Convivencia, seul un intervenant est tenu de se présenter le jour de l'intervention. Convivencia s'engage à délivrer des services de haute qualité et se réserve le choix des intervenants, tout en s'assurant de leur adéquation avec les besoins du Client. Convivencia se réserve le droit de missionner plusieurs intervenants (sans surcote pour le Client, sauf restauration et transport, dans la limite de 3 intervenants) pour une même intervention. Le Client sera informé de l'identité des intervenants assignés au moins deux jours ouvrables avant l'intervention, sans que le défaut ou le retard d'information soit pour autant motif de contestation ou de résiliation de la prestation de la part du Client.

4.3 - Modalités spécifiques : Production de documents et de contenus

Sauf disposition contraire, Convivencia fournira les documents et des supports intermédiaires au Client soit en personne lors d'une réunion, soit par voie électronique, sous format compressé (ZIP ou PDF). La responsabilité de Convivencia ne saurait être engagée en cas de modification des documents après leur livraison, si toutes les validations nécessaires ont été obtenues du Client.

Article 5 – Résiliation du contrat

En cas de résiliation anticipée du contrat par le Client pour des raisons autres que la force majeure ou la faute lourde de Convivencia, le Client s'engage à indemniser Convivencia pour les prestations effectuées jusqu'à la date de résiliation, ainsi que pour tout travail en cours qui serait irrémédiablement compromis. Cette indemnisation inclura les coûts directs et indirects engagés et une compensation pour toute perte subie par Convivencia du fait de cette résiliation, incluant mais ne se limitant pas à la perte de bénéfices.

Toute résiliation devra être notifiée par écrit avec un préavis minimum de trente (30) jours. Dans l'éventualité où la résiliation serait due à une faute de Convivencia, le Client serait alors en droit de réclamer une indemnisation uniquement pour les coûts directs déjà engagés et pour les services non-conformes à l'accord contractuel, à condition que ces derniers soient dûment prouvés et documentés.

Convivencia se réserve le droit, en toutes circonstances, de procéder à l'annulation de tout ou partie de la commande pour cause de contrariété à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ou à toute disposition légale et réglementaire. Dans ce contexte, l'annulation sera considérée comme une demande de résiliation et entraînera les mêmes droits y afférents.

Convivencia se réserve également le droit de ne pas exécuter la présente commande ou de ne l'exécuter que partiellement en cas d'absence de paiement intégral d'une facture venue à échéance, de faillite ou d'insolvabilité notoire du Client.

Enfin, conformément à l'article 1104 du Code Civil, les obligations nées du contrat doivent être exécutées de bonne foi. À défaut, Convivencia pourra procéder à l'annulation de la commande. Elle sera considérée comme une demande de résiliation et entraînera les mêmes droits y afférents.

Article 6 – Confidentialité

Convivencia s'engage à respecter la confidentialité des informations fournies par le Client, qu'elles soient commerciales, techniques ou de toute autre nature, durant et après la réalisation de la prestation, pour une durée de cinq ans à compter de la date de fin de la prestation.

Pour assurer la sécurité des informations lors de leur transfert, en particulier via Internet, Convivencia mettra en œuvre des mesures de sécurité adaptées, conformément aux standards de l'industrie et aux bonnes pratiques en vigueur. Cela inclut, mais sans s'y limiter, l'utilisation de technologies de cryptage et de sécurisation des échanges de données. Le Client est responsable d'informer Convivencia de toute spécificité ou mesure de sécurité supplémentaire souhaitée avant le début du transfert des données. En l'absence de telles instructions spécifiques, Convivencia procédera au transfert des informations en utilisant des méthodes standard de sécurisation des données.

Tout document original fourni par le Client sera retourné sur simple demande écrite. Convivencia ne peut être tenue pour responsable de l'interception ou du détournement des informations pendant leur transfert si toutes les mesures raisonnables et conformes aux instructions du Client ont été prises.

Article 7 – Protection des données personnelles – RGPD

Convivencia s'engage à respecter la réglementation en vigueur concernant la protection des données personnelles. Elle assure la mise en œuvre des mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour protéger les données personnelles contre toute altération, destruction et accès non autorisé. Les données personnelles recueillies dans le cadre des services fournis par Convivencia sont traitées conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) du 27 avril 2016. Le Client dispose, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition à l'utilisation de ses données personnelles en envoyant une demande écrite à Convivencia. Convivencia s'engage à répondre à toute demande de ce type dans un délai maximum d'un mois à compter de la réception de la demande.

Les informations demandées lors de la commande sont nécessaires à l'émission de la facture (obligation légale) et à la livraison des biens ou services commandés, sans quoi la commande ne pourra pas être passée. Aucune décision automatisée ou de profilage n'est mise en œuvre au travers du processus de commande.

Article 8 – Copyrights et mentions commerciales

Sauf mention contraire explicite du client, Convivencia se réserve la possibilité d'inclure dans la réalisation une mention commerciale indiquant clairement sa contribution, sous la forme d'une mention du type : « Une création de Convivencia Conseil » ou équivalent.

Article 9 – Propriété de la production

La propriété des résultats et produits issus des services fournis par Convivencia, y compris mais sans s'y limiter, les créations graphiques, les documents textuels, et tout matériel de propriété intellectuelle, restera l'entière propriété de Convivencia jusqu'à l'acquittement complet des sommes dues par le Client. Après paiement intégral, le Client acquerra une licence d'utilisation pour ces résultats et produits, à des fins spécifiques convenues au préalable entre Convivencia et le Client. Toute utilisation au-delà de ces fins devra faire l'objet d'une licence additionnelle et d'un accord écrit, pouvant entraîner une rémunération complémentaire. Les droits d'auteur et la propriété intellectuelle relative à ces créations ne seront transférés au Client qu'après signature d'un avenant spécifique et règlement d'une compensation financière déterminée, garantissant ainsi le respect des droits patrimoniaux de Convivencia.

Article 10 – Propriété des contenus

Dans le cas des productions intellectuelles, le Client reconnaît et assume la pleine et entière responsabilité des choix réalisés en matière de contenus textuels et iconographiques figurant dans la réalisation livrée par Convivencia. La responsabilité de Convivencia ne saurait être engagée dès lors que le « Bon à Tirer » aura été signé par le Client, par e-mail ou sur papier.

Le Client reconnaît la pleine et entière responsabilité de ses choix dans tous les contenus qu'elle présente, fournit ou demande à Convivencia pour la réalisation de la prestation. La responsabilité de Convivencia ne pourra en aucun cas être recherchée dans l'hypothèse où ces contenus ne se révéleraient pas libres de droits ou seraient attentatoires aux droits de propriétés intellectuelles d'un tiers.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des mises en garde effectuées par les représentants légaux de Convivencia, concernant les dispositions légales relatives à la propriété intellectuelle et à la

responsabilité du Client liées aux décisions administratives et juridiques qui pourraient être prises par le Client par suite de sa collaboration avec Convivencia ou ses livrables, et les peines pouvant être encourues en cas de violation.

Article 11 – Responsabilité

Convivencia s'engage à fournir ses services avec soin et compétence, conformément aux standards professionnels, et s'astreint à une obligation de moyens. La responsabilité de Convivencia ne pourra être engagée qu'en cas de manquement à ses obligations contractuelles prouvé par le Client.

Dans l'hypothèse où la responsabilité de Convivencia serait retenue par décision de justice définitive, celle-ci serait limitée aux dommages directs, prouvés et résultant directement de la faute de Convivencia. La réparation des préjudices subis par le Client du fait de ces dommages sera limitée au montant des sommes effectivement versées par le Client pour la prestation concernée.

Cette limitation ne s'applique pas en cas de faute intentionnelle, de dol, ou de faute lourde de la part de Convivencia, et n'exclut pas la réparation des préjudices en cas de dommage corporel ou de violation d'une obligation légale impérative.

Les parties conviennent expressément que tout préjudice indirect, tel que, sans limitation, les pertes d'exploitation, les pertes de profits ou les dommages ou frais qui pourraient en découler pour le Client, ne donnera lieu à aucune indemnisation.

Convivencia ne pourra être tenue responsable des retards ou de la non-exécution de ses obligations découlant directement ou indirectement de cas de force majeure, tels que définis par la jurisprudence française et l'article 13 des présentes CGV.

Le Client reconnaît que les conseils et prestations fournis par Convivencia sont basés sur sa propre évaluation des risques et que la responsabilité de Convivencia ne saurait être engagée pour les décisions ou stratégies adoptées sur la base de ces conseils ou prestations.

Le Client reconnaît que Convivencia est spécialisée dans la fourniture de prestations intellectuelles telles que la formation, le conseil, l'audit, et la production de documents et de contenus. Conformément à la réglementation applicable et, en particulier, aux dispositions de la loi du 31 décembre 1971 modifiée, Convivencia, ses dirigeants et salariés n'exercent pas d'activité de consultation en matière juridique.

Le Client confirme avoir conscience que toute information ou recommandation fournie par Convivencia ne constitue pas un avis juridique et ne doit pas être interprétée comme telle. Le Client est responsable de l'obtention de conseils juridiques indépendants de la part de professionnels qualifiés, si nécessaire.

En tout état de cause, si Convivencia est amenée à mettre en œuvre sa responsabilité civile professionnelle, les parties conviennent que les limites de garantie de l'assurance souscrite par Convivencia s'appliqueront. Le Client est invité à souscrire à une assurance adéquate pour couvrir tout dommage qui pourrait excéder les limites de responsabilité mentionnées dans le présent article.

Article 12 – Droit de publicité

Sauf mention contraire explicite du client, notifiée par courrier avec accusé de réception, Convivencia se réserve le droit de mentionner sa réalisation pour le Client comme référence dans le cadre de ses démarches de prospection commerciale, de communication externe et de publicité, incluant l'usage du logo du client sur ses supports.

Le Client autorise Convivencia, à travers ses représentants légaux et commerciaux, à utiliser la réalisation à des fins purement démonstratives (dans le respect des règles de confidentialité applicables). Cette autorisation s'étend plus particulièrement aux éléments constitutifs de la réalisation, comprenant sans restriction la présentation publique des contenus suivants : les contenus textuels, les contenus iconographiques ou les deux.

Article 13 – Force majeure

Le Client s'engage à mettre à disposition de Convivencia, 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.

Convivencia ne pourra être tenu pour responsable d'un délai non respecté pour cause de retard dans la transmission des informations ou des arbitrages de la part du Client, ou de la transmission partielle ou incomplète de ces informations.

Convivencia ne pourra être tenu pour responsable de la non-exécution totale ou partielle de ses obligations, si cette non-exécution est provoquée par un événement constituant une force majeure, habituellement reconnue par la jurisprudence française. Sont considérés comme tels, sans que cette liste soit exhaustive, les grèves, les intempéries, les épidémies, les blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement pour une cause non imputable à Convivencia, les tremblements de terre, les incendies, les tempêtes, les inondations, les dégâts des eaux, les restrictions gouvernementales ou légales, les modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation, les pannes d'ordinateur, le blocage des télécommunications, y compris les réseaux de télécommunications, et tout autre cas indépendant de la volonté des parties empêchant l'exécution normale de la relation contractuelle.

Article 14 – Juridiction

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions générales de vente est soumis au droit français. À défaut de résolution amiable, le Tribunal de commerce de Paris sera seul compétent pour tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution d'un contrat et de ses suites.