

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE PRESTATIONS DE SERVICES

*Dernière version : décembre 2018*

### Article 1 – Contenu

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de l'ensemble des prestations proposées par la CCI Bordeaux Gironde (le prestataire) au client. Le client est réputé les accepter sans réserve.

Les prestations se déclinent selon une offre correspondant aux différents stades de l'entrepreneuriat ou d'un projet de développement économique.

Les prestations de services sont vendues au client de façon individuelle, mais peuvent l'être également sous la forme de « pack », le cas échéant.

### Article 2 - Documents contractuels

Les documents contractuels relatifs aux prestations de services du prestataire sont les suivants dans leur ordre d'importance (du plus important au moins important) :

#### 2.1 Bon de commande (devis) :

Ce document doit impérativement être accepté et validé par le client pour faire débuter la prestation. Il est soit remis en main propre, soit adressé au client par courrier ou par courrier électronique.

Sont intégrées dans le bon de commande, les informations suivantes (liste indicative): le descriptif de la prestation, les dates, la durée, le lieu de la prestation, le prix de la prestation

#### 2.2 Les conditions générales de vente :

Ce document comprenant l'ensemble des conditions inhérentes à la délivrance de la prestation par le prestataire doit être approuvé par le client avant tout commencement d'exécution de la prestation. Pour ce faire, il sera nécessaire que le client signe à l'emplacement prévu à cet effet dans le bon de commande.

### Article 3 - La commande

Le client devra impérativement, avant la réalisation d'une prestation, compléter et signer le Bon de commande et accepter les présentes conditions générales de vente en remplissant le cadre prévu à cet effet dans le Bon de commande. Le client ne pourra pas bénéficier de la prestation si le Bon de commande n'a pas été complété, signé et retourné au prestataire avec le chèque de paiement.

Le client devra également préciser l'adresse de réalisation des prestations le cas échéant.

Toute commande est réputée ferme et définitive. Elle vaut acceptation des prix et descriptions des prestations proposées et entraîne l'adhésion et l'acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de vente.

L'attention du client est attirée sur le fait que son inscription ne sera enregistrée définitivement que lorsque son chèque (de paiement ou d'acompte selon les cas) aura été réceptionné par le prestataire.

**Dans le cas de paiement de la prestation par un organisme tiers, l'inscription ne sera définitive qu'à réception de la prise en charge acceptée par l'organisme.**

### Article 4 – Prix

Les tarifs des prestations de services, objet des présentes conditions générales de vente, sont précisés dans le bon de commande. Tout les prix sont indiqués en euros : soit hors taxe, soit non assujéti à la TVA, selon le cas. La TVA au taux en vigueur s'ajoute, le cas échéant, aux tarifs.

Les tarifs sont révisés périodiquement.

### Article 5 - Modalités de paiement

Les modalités de paiement sont indiquées sur le bon de commande et précisent les prestations donnant lieu au versement d'un acompte et le montant de ce dernier. Hors cas de force majeure, toute annulation de la commande par le client ne pourra donner lieu au remboursement de cet acompte prévu.

Le paiement se fera par chèque établi à l'ordre de la CCI Bordeaux Gironde, soit remis en main propre, soit envoyé à l'adresse suivante : CCIBG – 17, place de la Bourse – 33076 Bordeaux Cedex, à l'attention du service réalisant la prestation. Pour certaine prestation, le

paiement en ligne, par carte bleue ou par virement sera possible. Sur demande, un RIB sera adressé pour les paiements par virement.

Tout retard de paiement entraînera l'exigibilité immédiate de la totalité des sommes dues au prestataire, sans préjudice de toute autre action que le prestataire serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du client.

Lorsque le règlement de la prestation est pris en charge par un organisme tiers, il appartient au client de :

- faire une demande de prise en charge et s'assurer de son acceptation avant le début de la formation,
- l'indiquer clairement sur le bon de commande et d'y joindre une copie de l'accord de prise en charge,
- s'assurer de la bonne mise en paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

En cas de paiement partiel du montant de la prestation par un organisme tiers ou de modification de l'accord de financement, le solde sera facturé au client.

Si le prestataire n'a pas reçu la prise en charge au 1er jour de la prestation, le prestataire se réserve le droit de refuser l'accès à la prestation au client ou de facturer au client l'intégralité du coût de la prestation.

En cas de résiliation ou d'abandon du fait du client moins de 5 jours avant le début de la prestation ou après le début de la prestation, le client devra s'acquitter au bénéfice du prestataire d'une indemnité à titre de clause pénale d'un montant de 100% du prix de la prestation restant dus.

En cas de paiement fractionné, seul le 1<sup>er</sup> chèque sera encaissé à réception. Le ou les autres chèques remis avec le devis signé seront encaissés ultérieurement, aux dates convenues avec le client.

### Article 6 - Modalités de réalisation

La réalisation n'est entamée qu'après la réception du bon de commande signé avec acceptation des conditions générales de vente, du paiement par le client ou de l'attestation de prise en charge par un organisme tiers. En cas de non-respect des modalités de paiement figurant ci-dessus, le prestataire pourra suspendre voire annuler la prestation.

La CCI s'engage à démarrer la prestation dans un délai maximum de 30 jours à réception du devis signé.

### Article 7 - Obligations du prestataire

Les engagements du prestataire constituent une obligation de moyens au terme de laquelle les prestations seront exécutées dans le strict respect des règles professionnelles en usage. Pour ce faire, le prestataire affectera à l'exécution des prestations les professionnels dotés des compétences requises pour assurer leur réalisation conformément à ses standards de qualité dont le prestataire est seul juge.

Dans le cadre d'une formation, le prestataire remettra une attestation mentionnant les objectifs, la nature, la durée de la formation ainsi que les résultats de l'évaluation des acquis de la formation. En tout état de cause, la remise de l'attestation sanctionnant la formation est conditionnée : au complet paiement du prix de la formation, et à l'assiduité du client à l'ensemble des dates de formation programmées.

### Article 8 - Obligations du client

Afin de faciliter la bonne exécution des prestations, le client s'engage notamment à fournir au prestataire des informations et documents complets, exacts et dans les délais nécessaires sans qu'il soit tenu d'en vérifier le caractère complet ou l'exactitude et à avertir directement le prestataire de toute difficulté éventuelle relative à l'exécution des prestations. Plus largement, le client s'engage à mettre tous les moyens en œuvre dans le but de la bonne réalisation de la prestation et à ne pas gêner le bon déroulement des prestations, notamment des prestations collectives.

### Article 9 - Personnel du prestataire

En vertu de l'autorité hiérarchique et disciplinaire que le prestataire exerce à titre exclusif sur son personnel, le dit personnel restera placé sous le contrôle effectif du prestataire durant la complète exécution des prestations.

### Article 10 - Informations et publicité

#### 10.1 Informations confidentielles

Chacune des parties s'engage à ne pas divulguer les informations confidentielles reçues de l'autre partie. Les informations confidentielles s'entendent des informations de toute nature, visuelles ou orales, sur quelque support que ce soit, relatives à la structure, l'organisation, les affaires, les politiques internes diverses, les projets et le personnel de chacune des parties.

Ont également un caractère confidentiel, le contenu des prestations ainsi que les rapports, courriers, notes, devis, fournis par le prestataire au cours de l'exécution des prestations. Ces documents sont communiqués au client pour un usage strictement interne et à la condition de ne pas les divulguer à des tiers ni de les annexer à un document qu'il serait amené à produire, sauf accord exprès et préalable du prestataire.

#### 10.2 Informations exclues

Les obligations et restrictions énoncées ci-dessus ne s'appliquent pas :

- aux informations confidentielles qui appartiennent au domaine public, ou ont été acquises librement avant le début de la prestation ;
- sont ou deviennent connues autrement qu'à la suite d'une violation du présent article ;
- sont ou deviennent connues grâce à d'autres sources non tenues à une restriction de divulgation ;
- ou doivent être communiquées en vertu d'une obligation légale ou professionnelle ou à la demande de toute autorité judiciaire ou réglementaire habilitée à exiger la divulgation des informations confidentielles.

#### 10.3 Données à caractère personnel

La CCI de Bordeaux Gironde regroupe dans ses fichiers clientèle et marketing des données à caractère personnel relatives à ses clients. Ces informations personnelles sont gérées en conformité avec la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et avec le règlement (UE) 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.

Les données collectées font l'objet d'un traitement informatisé en vue d'exécuter le contrat et de respecter l'ensemble de nos obligations légales et réglementaires. La collecte de certaines données est obligatoire notamment le nom, prénom, adresse postale et produit choisi.

D'autres données sont facultatives : coordonnées bancaires, adresse payeur, coordonnées téléphoniques et email. Leur communication est nécessaire pour bénéficier d'un service personnalisé.

Ces données sont collectées lorsque le client bénéficie à sa demande d'informations issues de la base de connaissance du Centre de Relation Client de la CCIBG ou lorsqu'il réceptionne une prescription sous forme de devis de la part de la CCIBG.

La CCI de Bordeaux Gironde conserve dans ses systèmes informatiques et dans des conditions générales de sécurité l'ensemble des données collectées pour une durée de 3 ans à partir de la livraison de la prestation ou à compter du moment où la personne a interagi avec la CCI.

Les fichiers ont pour finalité la gestion des contrats (dont le suivi de consommation, la facturation et le recouvrement) et les opérations commerciales (dont la prospection commerciale) réalisées par la CCIBG. La prospection par voie électronique, par voie postale ou téléphonique répond aux intérêts légitimes des CCI, de même pour la communication à titre gratuit ou onéreux de fichiers de données de ces entreprises.

Les données collectées et traitées par la CCIBG sont exclusivement hébergées et traitées en France.

Le responsable du traitement des données à caractère personnel est la Chambre de Commerce et d'Industrie Bordeaux Gironde. Il peut être contacté par courrier à la Chambre de Commerce et d'Industrie Bordeaux Gironde - CCIBG, 17 place de la Bourse, 33076 Bordeaux cedex.

Le responsable du traitement s'engage à protéger les données à caractère personnel collectées, à ne pas les transmettre à des tiers sans que le client n'en ait été informé et à respecter les finalités pour lesquelles ces données ont été collectées. De plus, le responsable du traitement des données s'engage à notifier au client en

cas de rectification ou de suppression des données, à moins que cela n'entraîne pour lui des formalités, coûts et démarches disproportionnés.

Par ailleurs, le Délégué à la Protection des Données peut être joint par courrier à la Chambre de Commerce et d'Industrie Bordeaux Gironde (CCIBG) – Délégué à la protection des données, 17 place de la Bourse, 33076 Bordeaux cedex, ou par email à [dpo@bordeauxgironde.cci.fr](mailto:dpo@bordeauxgironde.cci.fr).

Le client dispose, s'agissant des informations personnelles le concernant :

-D'un droit d'accès ainsi que d'un droit de rectification et d'effacement dans l'hypothèse où ces informations s'avèreraient inexactes, incomplètes ou périmées,

-D'un droit à la limitation et à l'opposition à l'utilisation par la CCIBG de ces informations à des fins de prospection commerciale. Lorsque le client exerce son droit d'opposition, la CCIBG prend les mesures nécessaires afin qu'il ne soit plus destinataire des opérations de prospection.

-D'un droit à la limitation du traitement dont ses données font l'objet,

-D'un droit à la portabilité de ses données en application de la réglementation

-D'un droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un procédé automatisé

-D'un droit de déterminer le sort de des données après la mort

Le client peut exercer les droits susvisés auprès de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Bordeaux Gironde qui gère son contrat. Dans le cas où le responsable du traitement des données décide de ne pas répondre à la demande du client, et que ce dernier souhaite contester cette décision, ou, s'il pense qu'il est porté atteinte à l'un des droits énumérés ci-dessus, il est en droit de saisir la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)) ou tout juge compétent.

#### 10.4 Autres obligations

Le client reconnaît et accepte :

- que les parties pourront sauf demande expresse contraire de l'autre partie, correspondre ou transférer des documents par courrier électronique circulant sur le réseau internet ;

- qu'aucune des parties n'exerce de maîtrise sur la capacité, la fiabilité, l'accès ou la sécurité de ces courriels ;

- que le prestataire ne saura être tenu pour responsable de toute perte, dommage, frais ou préjudices occasionnés par la perte, le retard, l'interception, le détournement ou l'altération de tout courrier électronique causé par un fait quelconque.

De façon générale, les parties s'engagent à respecter la réglementation applicable à la protection des données personnelles et notamment les dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et celles du Règlement Général sur la Protection des Données du 27 avril 2016. A ce titre, le client peut exercer son droit d'accès et de rectification aux informations personnelles le concernant en contactant la Direction Marketing et Stratégie Digitale – Pôle Fichier DATA de la CCI Bordeaux Gironde.

#### Article 11 - Propriété intellectuelle

Le prestataire se réserve tout droit, titre et intérêt sur :

- les éléments originaux figurant dans les travaux, documents, mémos, consultations, avis, conclusions ou autres actes de procédure, etc. réalisés dans le cadre des prestations, y compris de façon non limitative, tout droit d'auteur, marque déposée et tout autre droit de propriété intellectuelle s'y rapportant ;

- toutes les méthodes, processus, techniques, développements, et savoir-faire incorporés ou non des prestations ou que le prestataire serait amené à développer ou à fournir dans le cadre des prestations.

Le client s'engage à ne faire aucun usage de ces éléments susceptibles de porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle ou industrielle du prestataire et à ne pas les divulguer à des tiers.

#### Article 12 – Documents

Le prestataire conservera les documents originaux qui lui auront été remis, et les restituera au client, sur sa demande. Tous les documents, données ou

informations, que le client aura fournis, resteront sa propriété.

Le prestataire conservera une copie des seuls documents nécessaires à la constitution de ses dossiers de travail. Les documents de travail préparés dans le cadre des prestations sont la propriété du prestataire et sont couverts par le secret professionnel.

#### Article 13 - Responsabilité du prestataire

L'entière responsabilité du prestataire et celle de ses collaborateurs relative à tout manquement, négligence ou faute, relevé à l'occasion de l'exécution des prestations, sera plafonnée au montant versé au titre des prestations mises en cause, afin de couvrir les réclamations de toute nature (intérêts et frais inclus), et ce, quel que soit le nombre d'actions, de fondements invoqués, ou de parties aux litiges.

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.

Par ailleurs, la responsabilité du prestataire ne pourra être engagée dans les cas suivants :

- suite à l'inexécution de ses obligations lorsqu'elle est imputable à un tiers ou à la faute du client ;

- pour les faits et/ou données qui n'entrent pas dans le périmètre des prestations, et/ou qui n'en sont pas le prolongement ;

- en cas d'utilisation des résultats des prestations, pour un objet ou dans un contexte différent de celui dans lequel il est intervenu, de mise en œuvre erronée des recommandations ou d'absence de prise en compte des réserves du prestataire.

En tout état de cause, au cas où la responsabilité du prestataire serait retenue, la garantie du prestataire serait limitée au montant HT ou TTC, selon le cas, payé par le client pour la fourniture des services.

#### Article 14 - Cessibilité et sous-traitance

Le prestataire se réserve le droit de céder tout ou partie de l'exécution des prestations à des prestataires répondant aux mêmes exigences de qualification.

#### Article 15 – Réclamations

Toutes les réclamations, qu'elles soient amiables ou judiciaires, relatives à l'exécution des prestations devront être formulées dans un délai d'une année à compter de la fin de la réalisation de la prestation.

#### Article 16 – Annulation et résiliation anticipée de la commande

##### 16.1 Annulation

- Annulation par le client de la prestation réalisée : Hors cas de force majeure, le client ne pourra prétendre au remboursement d'une prestation réalisée.

- Annulation par le prestataire de la prestation due à un nombre insuffisant de participants :

Ce dernier informera le client par tous moyens et au plus tard 5 jours calendaires avant la date prévue. Le prestataire proposera alors au client une nouvelle date que le client est libre d'accepter ou de refuser. En cas de refus de la part du client, le prestataire restituera le chèque de paiement au client.

##### 16.2 Résiliation anticipée

- Dans le cas de commande par le client de prestations sous forme de pack : le client ne souhaitant pas poursuivre l'ensemble des prestations prévues dans le pack choisi, devra en informer le prestataire dans les plus brefs délais. Le prestataire, après étude de sa demande, procédera au remboursement des prestations non réalisées par le client. Le client reconnaît et accepte que chaque prestation réalisée, même partiellement, est due au prestataire et ne fait l'objet d'aucun remboursement.

- Dans le cas de commande non encore réalisée : le client ne souhaitant plus bénéficier de la prestation commandée se verra restitué le chèque de paiement après accord du prestataire et dans les conditions stipulées en article 5 des présentes conditions générales de vente.

#### Article 17 - Force majeure

Toutes circonstances indépendantes de la volonté des parties, empêchant l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations, sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.

La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Seront considérés comme cas de force majeure tous faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties, imprévisibles, inévitables, indépendants de la volonté des parties et qui ne pourront être empêchés par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles.

Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie.

#### Article 18 - Non-validation partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

#### Article 19 - Non-renonciation

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

#### Article 20 –Loi applicable et Litiges

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du 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.

Les parties s'engagent à rechercher une solution amiable à tout différend qui pourrait naître de la réalisation des prestations. Si elles n'y parviennent pas, les parties soumettront le litige à la compétence des tribunaux de Bordeaux, dans les conditions de droit commun.