

## Conditions générales de vente

### 1 – OBJET

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les droits et obligations de la SASU OONO et de son client, dans le cadre des prestations de services. Celles-ci s'appliquent donc sans restriction ni réserve, à l'ensemble des produits et des services proposés par la SASU OONO. Le client est informé des Conditions Générales de Vente, jointes au devis, adressés par courriel au format PDF. En conséquence, et à défaut de dispositions particulières stipulées par écrit sur le devis, **la mention "Bon pour accord" d'un devis produit par la SASU OONO emporte bonne compréhension et acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de vente.** Celles-ci prévaudront donc sur toutes clauses et conditions contraires pouvant figurer sur les documents émanant du client. La SASU OONO se réserve le droit de modifier, réactualiser ou rectifier les présentes conditions générales, sous réserve de le notifier par courriel au client dont les prestations seraient en cours d'exécution. À défaut d'opposition écrite dans les quinze (15) jours suivant cette notification, l'accord du client est réputé acquis, entraînant l'entrée en vigueur immédiate et automatique des nouvelles conditions. Si l'une des dispositions des présentes est réputée ou déclarée nulle, ou non écrite, par un tribunal compétent, les autres dispositions restent intégralement en vigueur et doivent être interprétées de façon à respecter l'intention originelle des parties exprimée dans ce document.

### 2 – DÉFINITIONS

Chacune des expressions mentionnées ci-dessous aura la signification qui lui est attribuée ci-après, à savoir :

- ✓ « **Prestataire** », désigne la SASU OONO, dont le nom commercial est OONO, SIRET 81974745200020, et dont le siège social est situé Impasse Hubert Reeves, Bâtiment S, 83160 La Valette du Var. Celui-ci propose des services et prestations tels que le conseil en management et en organisation des entreprises, la formation pour adultes, le coaching individuel, le coaching d'équipe, l'organisation de séminaires, l'organisation d'événements culturels et sportifs.
- ✓ « **Client** » désigne toute personne physique majeure ou personne morale, sollicitant les services du prestataire. La personne ou l'entreprise signataire du devis et donc des présentes Conditions Générales de Vente se porte garante du paiement de la facture même si celle-ci doit être établie, à sa demande, au nom d'un tiers.
- ✓ « **Prestation** » désigne l'ensemble des prestations de toute nature, effectuées par le prestataire pour le compte du client. La prestation comprend tout ce qui est explicitement listé dans le champ « Désignation » du devis. De façon corollaire, elle ne comprend pas ce qui n'est pas explicité dans ce même champ.
- ✓ « **Sources** » désigne les informations et éléments nécessaires à la réalisation d'une prestation : documents sous toute forme de support et interviews de personnes. Sauf mention contraire, l'accès ces sources est de la responsabilité du client.
- ✓ « **Cahier des charges** » désigne les caractéristiques techniques détaillées des prestations stipulées sur le devis. Il peut également s'agir d'un document annexe plus complet (fourni par le client, ou réalisé en collaboration avec le prestataire contre rémunération) décrivant le contenu de la prestation et ses éventuelles contraintes techniques, ou d'une convention de formation professionnelle établie selon les articles L6353-1 et L6353-2 du Code du travail. Un document annexe ne constitue un cahier des charges que s'il est signé des 2 parties. Tout document annexe non signé ou signé uniquement par l'une des parties est considéré comme nul. Une fois approuvé par les deux parties, le cahier des charges ne subira plus de modifications. Dans le cas contraire, un nouveau devis sera proposé, sans remettre en cause le présent contrat.
- ✓ « **Fournisseur** » désigne toute personne physique ou morale auprès de laquelle le prestataire souscrit tout contrat dont l'objet est en rapport avec ou découle des services.
- ✓ « **Livrable** » désigne tout document remis par le Prestataire au titre de la prestation.
- ✓ « **Formation** » désigne toute animation, en face à face pédagogique, devant un public de participants qui ont contracté une convention de formation ou un contrat avec le client.

### 3 – VALIDITÉ DU DEVIS

Le devis est valable **un (1) mois** à compter de sa date d'émission et n'engage pas le client tant que celui-ci n'a pas signée l'offre proposée. Passé ce délai, le prestataire s'autorise à modifier le prix initial ou les conditions de la prestation.

### 4 – ACCEPTATION DU DEVIS ET DEBUT DU CONTRAT

En cas d'acceptation du devis, **le client répond par un courriel, accompagné du devis et des conditions générales de vente en pièces jointes, avec dans le corps du mail, la note « bon pour accord » suivi des nom, prénom et adresse postale complète du client. Ce courriel tient lieu de signature numérique, et vaut bon de commande.** Dans le cadre d'une **prestation de formation, le client devra impérativement retourner au prestataire une convention de formation professionnelle signée.**

Sauf accord écrit, le prestataire se réserve le droit d'assurer sa mission en dehors des locaux ou annexes du client ou du mandant de la mission et de choisir le lieu où il la réalisera. Le client s'engage à ne pas imposer au prestataire une présence physique ou un déplacement dans quelque endroit. En cas de travail en régie, d'ordre ponctuel ou non, le client s'engage à mettre tout matériel et infrastructure à la disposition du prestataire si la réalisation de la mission l'exige, selon l'estimation de ce dernier. Le client s'engage à ne faire intervenir aucun prestataire extérieur ni lui-même sur la mission qui est confiée au prestataire.

### 5 – HORAIRES

Les prestations d'OONO se déroulent dans la plage horaire maximum 8h30 – 18h du lundi au vendredi sauf jours fériés en France.

### 6 – DELAI DE RÉTRACTATION

Il est rappelé que **le délai de rétractation n'est pas de rigueur entre professionnels.** Il est cependant applicable pour les clients dits « particuliers » (personnes physiques ne disposant pas de SIREN/SIRET faisant appel au prestataire à titre personnel). Dans ce cas, le client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours ouvrables à partir de l'acceptation de l'offre. Ce droit de rétractation s'effectue par courrier adressé au prestataire en recommandé avec accusé de réception et donne droit pour le client au remboursement des sommes déjà versées par lui dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception de l'avis. Au-delà de ce délai de rétractation, la commande ne peut plus être annulée et la somme est due de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur.

### 7 – MODIFICATION OU ANNULATION DE COMMANDE

La prestation comprend uniquement les éléments spécifiés dans le devis et approuvés par le client. Les éventuelles nouvelles demandes, qui seraient émises par le client en cours de mission ou après validation des propositions (tous services confondus), feront l'objet d'un devis séparé et prolongeront le délai initialement annoncé. Dans ce cas, le client serait seul responsable du non-respect du délai initial. De plus, un refus du nouveau devis proposé, ne saurait remettre en cause le présent contrat, et les prestations initialement prévues.

**En cas d'annulation des services du prestataire par le client après la signature et réception du bon de commande et avant le démarrage de la mission ou de la formation, un pourcentage de 30 % du montant total de la facture sera demandé au titre de dommages et intérêts et de compensation pour services rendus. En cas d'annulation des services du prestataire par le client pendant la réalisation des travaux, ou dans le cadre d'une formation, moins de 5 jours ouvrables avant le début du stage, le client serait tenu de payer l'intégralité des sommes dues au prestataire.**

Toute modification ou annulation de prestation par le client donnera lieu à un courriel de confirmation de la part du prestataire. En cas de consentement mutuel de résiliation de contrat, le client ne pourra prétendre au remboursement par le prestataire des sommes déjà versées.

Le prestataire peut décider de refuser, d'interrompre ou de modifier la prestation et ce, sans indemnités au profit du client ni remboursement d'acompte, dès l'instant où : le client ne s'acquitte pas des sommes facturées par le prestataire ; le client ne démontre pas, ou plus, un gage suffisant de solvabilité ; il existe un litige concernant le règlement d'une commande antérieure avec le client ; le client ne présente pas ou plus les compétences nécessaires à la réalisation de la prestation, soit parce que le client manifeste une opposition systématique aux conseils et prestations prodigués par le prestataire, soit parce que le client se refuse à fournir les sources nécessaires à la réalisation de la prestation ; le client abandonne la formation en cours pour quelque raison que ce soit, de son fait ou non ; le prestataire constate tout acte de piratage, fraude ou non-respect des règles éthiques, juridiques ou morales de la profession, imputable au client.

Si l'annulation d'une commande ou rupture d'un contrat sont du fait du prestataire et ne résultent pas d'un cas de force majeure et si les raisons de l'annulation n'engagent pas le client comme cité précédemment, le prestataire s'engage à reverser au client l'intégralité des sommes perçues.

## 8 – RETARD DE REALISATION

Les délais de réalisation indiqués ne sont donnés qu'à titre indicatif et sur la base de l'expérience. Le prestataire s'engage cependant à respecter au mieux le délai annoncé et à informer régulièrement le client de l'avancée des travaux. **Les retards de réalisation ne peuvent justifier l'annulation de la commande** par le client ni donner lieu au paiement de dommages et intérêts, indemnités ou pénalités, la réalisation des prestations étant tributaire de la disponibilité des sources par le client (personnes à interviewer notamment).

## 9 – TARIFICATION et FRAIS DE DEPLACEMENT

Le prix de la prestation est ferme, exprimé en euros et portant sur le montant total à payer. A ce montant s'ajoute la TVA représentant 20% du montant total de la prestation. Les frais de déplacement d'OONO occasionnés par la prestation sont à la charge du client. Ils ne sont pas inclus dans le montant total de la prestation mentionnée sur le devis.

Pour les prestations de conseil (hors formation), le tarif journalier d'OONO est de 1 800 € HT pour un consultant expert et chef de mission et de 1 200 € HT pour un consultant senior.

Selon l'usage de la profession, le client s'engage à rembourser au prestataire les frais de déplacements (carburant, péage, distances parcourues...), frais d'hébergement et frais de restauration engendrés dans le cadre de l'exécution de la présente mission, ceci dans un délai de 7 jours après réception des justificatifs. Les frais d'hébergement et de restauration sont plafonnés à 180€ HT par jour en France hors région parisienne et 220€ HT en région parisienne.

## 10 – CONDITIONS DE RÈGLEMENT

Le règlement sera adressé par chèque, à l'ordre de « OONO » ou par virement bancaire **dans les 30 jours suivant la réception d'une facture émise par OONO**. La facturation précisera l'avancement global de la mission.

Les coordonnées bancaires non spécifiées sur le devis seront transmises au client sur demande.

Dans le cadre d'une formation, si le client souhaite que le règlement soit émis par l'OPCO dont il dépend, il lui appartient :

- de faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande.
- de l'indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription ou sur son bon de commande.
- de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'OPCO qu'il aura désigné.

Si l'OPCO ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, le reliquat sera facturé au Client.

Si OONO n'a pas reçu la prise en charge de l'OPCO au 1er jour de la formation, le Client sera facturé de l'intégralité du coût du stage.

En cas de non-paiement par l'OPCO, pour quelque motif que ce soit, le Client sera redevable de l'intégralité du coût de la formation et sera facturé du montant correspondant.

## 11 – RETARD DE RÈGLEMENT

Tout retard de paiement pourra donner lieu à des pénalités de retard exigibles sans rappel. Le taux applicable au 1<sup>er</sup> jour de retard est égal au taux directeur semestriel de la Banque Centrale Européenne (BCE) en vigueur au 1er janvier ou au 1er juillet, majoré de 10 points. A ces pénalités s'ajoute une indemnité forfaitaire de 40€. Le non-respect par le client de ses responsabilités entraînera le droit pour le prestataire d'interrompre la prestation sans délai et sans mise en demeure préalable du client. Dans ces hypothèses, le client ne pourra prétendre au remboursement des sommes déjà versées, et sera imputé des frais de recouvrement engendrés par le prestataire (honoraires d'avocats entre autres).

## 12 – DROIT DE PUBLICITÉ

Le client autorise le prestataire à citer son nom, sa dénomination sociale, son URL, copies de logo, extraits textuels ou iconographiques, copies d'écran de ses pages Web, et liens internet vers celui-ci à titre de références pour la promotion commerciale du prestataire. Toute réserve au droit de publicité du prestataire devra être notifiée par le client, négociée avant la signature du devis et mentionnée sur celui-ci.

## 13 – CONTENU DES SOURCES ET COLLABORATION DU CLIENT

L'investissement personnel du client dans la réalisation de la prestation est indispensable sans quoi un résultat qui ne correspondrait pas à ses attentes ne saurait relever de la responsabilité du prestataire. Le client s'engage à collaborer avec le prestataire et à lui fournir les sources nécessaires. Le client s'engage à conserver l'intégralité des originaux de toutes les sources fournies au prestataire qui ne pourra être tenu responsable en cas de perte. Le client s'engage à ne fournir au prestataire que des documents réels, représentatifs de son entreprise. Le prestataire se réserve le droit de refuser tout contenu contraire à son éthique, aux bonnes mœurs ou non conforme à la législation en vigueur.

## 14 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le client assure être propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle afférents aux éléments nécessaires à la réalisation du contrat. Toute source transmise par le client, protégée par le droit de la propriété intellectuelle et modifiée par le prestataire à la demande du client dans le cadre de la prestation reste la propriété du client.

En revanche les supports de formation, les supports méthodologiques qui sont la propriété intellectuelle d'OONO utilisés au profit de la prestation ne peuvent être exploités par le client sans l'accord formel d'OONO.

## 15 – RÉGLEMENTATION SUR LA PROTECTION DES DONNEES INDIVIDUELLES (RGPD) ET CONFIDENTIALITÉ

Les informations recueillies sur le client font l'objet d'un traitement informatique réalisé par le prestataire et sont indispensables au traitement de sa commande. Ces informations et données personnelles sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution des travaux commandés et des garanties éventuellement applicables à l'issue de ces travaux. Le responsable du traitement des données est Frédéric Blanpain, email [frederic.blanpain@oono.fr](mailto:frederic.blanpain@oono.fr).

L'accès aux données personnelles sera strictement limité aux employés du prestataire, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches traitées, sans que l'autorisation du client ne soit nécessaire.

Conformément à la loi n° 7817 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée par la loi n° 200 4801 du 6 août 2004, et par le Règlement Européen n°2016/.679, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime, droits qu'il peut exercer en s'adressant au responsable de traitement à l'adresse postale ou email mentionnée ci-dessus, en joignant un justificatif de son identité valide. En cas de réclamation, le client peut contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Toute étude, rapport, information, devis, cahier des charges, transmis à titre onéreux ou gratuit, effectués par le prestataire dans le but de fournir des prestations ou informations au client, reste la propriété exclusive du prestataire. Le client s'engage à ne pas les transmettre à des tiers sous quelque motif que ce soit. Le prestataire s'engage à respecter le caractère strictement confidentiel des éléments qui lui sont confiés par le client tels que sa stratégie commerciale et ses objectifs. De ce fait, chacune des parties au présent contrat s'engage en son nom comme en celui de ses collaborateurs à considérer comme confidentiels, pendant la durée du présent contrat et après son expiration, les documents, systèmes, données personnelles, logiciels, savoir-faire en provenance de l'autre partie dont elle pourrait avoir eu connaissance à l'occasion de l'exécution du présent contrat, et à ne pas les utiliser en dehors des besoins du présent accord.

La précédente disposition ne fait pas obstacle à ce que le prestataire puisse faire état de sa relation commerciale avec le client, comme précisé à l'article 11 « Droit de publicité » susvisé.

## **16 – DEONTOLOGIE**

OONO s'interdit tout abus d'influence (prosélytisme, mise sous dépendance) aux dépens du client. Les coachs de OONO ont recours à une supervision et se conforment au Code de Déontologie de la Société Française de Coaching.

## **17 – INCAPACITÉ DE TRAVAIL ET FORCE MAJEURE**

Le prestataire se doit d'avertir le client dès le premier jour ouvrable de son incapacité. En cas d'incapacité de travail, par suite de maladie ou d'accident, le prestataire se réserve le droit rompre les contrats en cours, et/ou modifier le calendrier en cours sans qu'il ne puisse être exigé par le client le versement d'indemnités, ou remboursement des sommes déjà versées. Les parties ne sont pas responsables en cas de force majeure (événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code Civil et de la jurisprudence des tribunaux français) et notamment en cas de défaillance du réseau public de distribution d'électricité, grèves, guerres, tempêtes, tremblements de terre, défaillance du réseau public des télécommunications, pertes de connectivité internet dues aux opérateurs publics ou privés, et de ses effets.

## **17 – RECLAMATION**

Le client a la possibilité de déposer une réclamation auprès du prestataire. Un formulaire de réclamation est transmis par email sur simple demande orale. Il est aussi possible de déposer directement une réclamation via le formulaire de contact du site [www.oono.fr](http://www.oono.fr). Le prestataire s'engage à apporter une réponse amiable à toute réclamation sous 15 jours.

## **18 – LOI APPLICABLE ET ATRIBUTION DE COMPETENCE**

Les conditions générales et tous les rapports entre les parties relèvent de la loi française.

Les parties rappellent à cet égard qu'elles établissent les présentes sur la base de rapports de confiance mutuels. En cas de différends à l'occasion de l'interprétation, de l'exécution ou de la résiliation du présent accord, les parties conviennent de rechercher une solution amiable dans l'esprit du présent contrat. A défaut de résolution amiable, le Tribunal de Commerce de Toulon sera seul compétent pour tout litige relatif à l'interprétation et l'exécution du contrat et de ses suites, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

## **19 - SECURITE**

Pour toute présence d'un collaborateur du client dans les locaux du prestataire, notamment dans le cadre de formation, les règles de vie commune et les consignes de sécurité sont transmises au collaborateur par le prestataire. Tout manquement fait l'objet d'un compte-rendu verbal au client, et peut être sanctionné par le renvoi du collaborateur, conformément aux dispositions du Code du Travail.