



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Table des matières

PREAMBULE	2
Article 1 : Objet.....	2
Article 2 : Dispositions générales.....	2
Article 3 : Prix	3
Article 4 : Nature des prestations.....	3
Article 5 : Durée prévue des prestations	3
Article 6 : Inscription à une formation.....	4
Article 7 : Prérequis	4
Article 8 : Documentation pédagogique	4
Article 9 : Modalités, moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement	4
Lieu des formations	4
Matériel et moyens pédagogiques	4
Déroulement des prestations.....	5
<i>En fin de prestation,</i>	5
Technique et moyens pédagogiques	5
Moyens d'encadrement	5
Modalités de suivi.....	6
Article 10 : Formation sur site client.....	6
Article 11 : Facturation / Règlement.....	6
Article 12 : Annulation.....	6
<i>Annulation par le client :</i>	6
<i>Annulation par DC :</i>	6
Article 13 : Confidentialité	7
Article 14 : Règlement intérieur	7
Article 15 : Publicité.....	7
Article 16 : <i>Prestation de conseil</i>	7
Article 17 : Conservation de données et informatiques et libertés.....	7
Article 18 : Sous-traitance	8
Article 19 : Litige et réclamation.....	8



Entre la Société Diligence Consulting (DC),

11 rue des Tisserands 77930 Fleury en Bière au Capital Social de 4.000€, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de MELUN, sous le numéro SIRET 84 952 638 900 010, représentée par Mme Sandrine OUILIBONA en qualité de Présidente, dûment habilitée aux fins des présentes.

La société peut être jointe par email en cliquant sur le formulaire de contact accessible via la page du site.

Ci-après la « Société ». D'une part,

Et la personne physique ou morale procédant à l'achat de produits ou services de la société,

Ci-après, « le Client »

D'autre part,

Il a été exposé et convenu ce qui suit :

PREAMBULE

Le Prestataire est un prestataire de Services, conseil et formation à destination de clients. Il diffuse son offre de services (<https://diligence-c.fr/>) ou par tout autre moyen. La liste et le descriptif des services proposés par la Société peuvent être consultés sur le site susmentionné. Il propose également des prestations sur-mesure et à la demande du client.

Article 1 : Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente déterminent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente de Services proposés par le Prestataire.

Article 2 : Dispositions générales

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les ventes de Services, effectués au travers le sites Internet de la Société ou tout autre moyen de promotion, et sont partie intégrante du Contrat entre l'Acheteur et le Prestataire. Elles sont pleinement opposables à l'Acheteur qui les a acceptés avant de passer commande.

Le Prestataire se réserve la possibilité de modifier les présentes, à tout moment par la publication d'une nouvelle version sur son site Internet. Les CGV applicables alors sont celles étant en vigueur à la date du paiement (ou du premier paiement en cas de paiements multiples) de la commande. Ces CGV sont consultables sur le site Internet de la Société à l'adresse suivante : <https://diligence-c.fr/>.

La Société s'assure également que leur acceptation soit claire et sans réserve en émettant une convention, un contrat ou un devis et en mentionnant la disponibilité de la présente sur le site Internet. Le Client déclare avoir pris connaissance de l'ensemble des présentes Conditions



Généralistes de Vente et les accepter sans restriction ni réserve.

Le Client reconnaît qu'il a bénéficié des conseils et informations nécessaires afin de s'assurer de l'adéquation de l'offre à ses besoins.

Le Client déclare être en mesure de contracter légalement en vertu des lois françaises ou valablement représenter la personne physique ou morale pour laquelle il s'engage.

Sauf preuve contraire les informations enregistrées par la Société constituent la preuve de l'ensemble des transactions.

Article 3 : Prix

Les prix des services proposés sont indiqués en Euros hors taxes et précisément déterminés sur les pages de descriptifs des services ou sur le devis. Ils sont également indiqués en euros toutes taxes comprises (TVA + autres taxes éventuelles) sur la page de description des services.

La Société se réserve la possibilité de modifier ses prix à tout moment pour l'avenir. Les frais de télécommunication nécessaires à l'accès aux sites Internet de la Société sont à la charge du Client. Les modalités de règlement figurent par ailleurs, sur le contrat, la convention ou le devis. Certaines prestations sont proposées au forfait. Le temps de votre consultant-accompagnateur-formateur ne compte donc pas, dans la limite des actions définies ensemble par le devis, la lettre de mission, le contrat ou la convention. Les autres prestations sont proposées en régies.

En cas de session de formation personnalisée, le temps de préparation fera l'objet d'une facturation complémentaire spécifique. Un support standard peut être remis en formation, des supports personnalisés peuvent être réalisés sur devis. Dans le cas d'une subrogation, le financeur public paiera directement les frais de formation à Diligence Consulting. A défaut de règlement par le financeur public, le client devra régler la prestation directement.

Article 4 : Nature des prestations

Diligence Consulting est un cabinet de conseil et de formation spécialisé dans le domaine de la formation professionnelle. Le cabinet met son expertise au profit de ses clients et à ce titre, met à leur disposition l'ensemble de ses services, notamment et sans que cette liste soit exhaustive, l'élaboration et le déploiement de leur stratégie qualité en lien avec les objectifs qui auront été définis préalablement entre le Client et le Prestataire. Diligence Consulting propose des services relatifs à l'évaluation, la formation, au déploiement de la stratégie Qualité, d'accompagnement à la certification Qualiopi, et de conseils pour l'accès aux fonds publics ou mutualisés ou d'audit. Chaque mission commence par une analyse détaillée de la demande que le Client confie au Prestataire. Cette analyse permet de définir le processus qui sera mis en place afin d'assurer au mieux la bonne fin de l'opération envisagée. Elle permet également, dans le cadre des prestations de conseil, de définir les conditions tarifaires qui seront appliquées en fonction des dossiers. Diligence Consulting dispose d'une obligation de moyen et non de résultat.

Article 5 : Durée prévue des prestations

La durée de la mission est prévue dans la lettre de mission, la convention, le contrat ou le devis préalablement établi, étant précisé qu'il ne peut s'agir que d'une durée prévisionnelle estimée avec le client, et que ces temps fixent des ordres de grandeur qui ne peuvent être tenus pour des engagements fermes. Au cas où l'objet de la mission ne pourrait être réalisé dans le délai convenu,

une prolongation de la prestation peut être décidée d'un commun accord entre le Prestataire et son client. En tout état de cause, la prestation ne pourrait dépasser les 12 mois calendaires.

p. 3

Diligence Consulting - SASU, au capital de 4000€

11 rue des Tisserands 77930 Fleury en Bière

Numéro de SIRET : 84 952 638 900 010 - Numéro de TVA : FR15849526389 - Melun

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11770702977 auprès du préfet de région d'Île-de-France



Article 6 : Inscription à une formation

La réservation de la formation ne sera effective qu'à réception de la convention ou le contrat, dûment complétée et signé, **15 jours calendaires au plus tard** avant le début de la formation. Dans le cas contraire, la réservation ne pourra être maintenue. Ce document est adressé par DC après accord sur la nature et la date de la session. Les convocations, programme de formation, modalités d'accès, sont adressés par mail au commanditaire de la formation. DC ne saurait être tenu pour responsable de la non-réception de la convocation, du programme de formation ou des modalités d'accès. Il appartient au participant de s'assurer que son inscription est bien effective.

Article 7 : Prérequis

Des prérequis peuvent être indiqués dans le contenu de la prestation ou en annexe. Le client s'engage à les respecter dans la mesure notamment où cela est susceptible d'affecter la qualité de la formation dispensée.

Article 8 : Documentation pédagogique

La documentation pédagogique remise lors de certaines sessions de formation est la propriété de Diligence Consulting et est protégée au titre des droits d'auteur. Toute reproduction, ou utilisation pour un usage autre qu'exclusivement interne de même que tout transfert ou mise à disposition d'un tiers, n'est pas autorisée et est constitutive de contrefaçon.

Article 9 : Modalités, moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement

Diligence Consulting s'engage à adapter chaque prestation aux besoins réels du participant. Les formations sont effectuées par un membre du réseau Diligence Consulting. Voici nos modalités et moyens pédagogiques :

Lieu des formations

Afin de favoriser l'accessibilité de la prestation à tous, nous vous proposons une prestation à distance. Toutefois, si vous le souhaitez, nous pouvons envisager cette dernière, à domicile. Nous proposons différents modules pouvant être répartis dans le temps.

– À domicile, nous pouvons nous déplacer en entreprise, nous exerçons principalement sur la région IDF et nous pouvons nous déplacer sur tout le territoire (frais de déplacement & d'hébergement en sus)

– En distanciel synchrone (FOAD). Le formateur et l'apprenant se connectent via une plateforme de visioconférence (Skype, Teams, Hangout, Zoom...) et un partage d'écran est mis en place. Il est également possible d'utiliser uniquement le téléphone.

Cela permet d'effectuer la formation dans les mêmes conditions qu'une formation en présentiel mais s'avère moins éprouvant pour le participant qui peut évoluer dans un environnement connu avec son matériel habituel de travail. Attention le formateur ne prend jamais la main sur votre ordinateur, il ne fera que vous guider à travers votre écran pour que vous restiez toujours actif !

Matériel et moyens pédagogiques

Diligence Consulting vous propose d'utiliser un espace collaboratif en ligne et compatible avec la RGPD. Cet espace restera actif jusqu'à 6 mois, après la prestation. Nous vous proposons d'utiliser Trello ou NetExplorer accessibles via Internet.

Si le client souhaite utiliser un autre espace de collaboration, il met à disposition l'accès à Diligence Consulting au plus tard, 2 semaines avant le début de la prestation.



Déroulement des prestations

En amont de la prestation,

- Pour certaines formations, des petits tests, Quizzes ou analyses des besoins sont transmis aux participants afin que le formateur ou le consultant puisse construire une prestation en adéquation avec son public
- Dans tous les cas, un audit téléphonique préalable nous permet de déterminer et fixer la meilleure approche pédagogique pour atteindre une qualité de formation optimale.

En début de prestation,

Chaque participant reçoit sur son espace personnel (netExplorer) ou par e-mail une pochette de formation contenant :

- Un support durant toute la formation : liens vers des sites Internet relatifs au sujet, sources à récupérer, sitographie et/ou bibliographie, annexes des cours
- Un suivi de formation et des échanges entre le formateur et les participants sont proposés
- Un Protocole Interne de Formation est remis avant le début de formation afin de guider l'apprenant sur la forme de la formation et de contractualiser les engagements pris par Diligence Consulting envers les participants.

Télécharger le Protocole Individuel de Formation

En fin de prestation,

- Un questionnaire d'évaluation et/ou enquête de satisfaction afin de nous faire part des conditions de prestation
- Un support de cours en ligne ou papier est délivré

Deux mois après la prestation,

- Une évaluation à froid 2 mois après la prestation est effectuée.
- Un appel téléphonique afin de faire le point sur ce qui a été transmis durant la prestation, afin de voir l'intégration dans leur pratique et recueillir leur retour de terrain, si le besoin est comblé et savoir si d'autres besoins sont apparus.

Technique et moyens pédagogiques

Approche par Compétences, apprentissage "par l'action et dans l'action", avec accompagnement de la formatrice, en facilitation synchrone/asynchrone à distance.

Apports méthodologiques, utilisation d'un espace de collaboration et de documentation sur NetExplorer ou Trello, exercices appliqués, travaux pratiques, simulations, débriefing.

Moyens d'encadrement

Vis-à-vis du participant

- Livret d'accueil du participant
- Règlement intérieur
- Évaluation à chaud en fin de prestation avec et sans le formateur/consultant pour laisser la possibilité de dire les écarts et les difficultés rencontrées

Vis-à-vis des formateurs

- Point en amont de la formation avec restitution du besoin client
- Point en fin de journée de formation, recueil des impressions, régulation sur les autres journées en fonction de l'évolution pédagogique
- Évaluation à chaud en fin de formation, dans le cas d'un formateur extérieur, débriefing sur l'écart éventuel, formalisation d'une régulation sur les points soulevés
- Évaluation à froid effectuée auprès de l'apprenant avec transmission au formateur pour analyse et dans un but d'évolution continue
- Débriefing sur l'analyse et proposition de modification si nécessaire



Vis-à-vis du commercial

- Point en amont de la formation avec restitution du besoin client auprès du formateur
- Point sur chaque client avec possibilité de régulation
- Retour auprès du commercial en charge du client de l'évaluation à chaud en fin de formation

Modalités de suivi

Le suivi de l'action de formation par téléphone & par e-mail est réalisé par le formateur ou consultant.

Les séquences de formation à distance sont jalonnées par la remise des éléments administratifs, pédagogiques via l'espace de collaboration en ligne ainsi que les remarques en cas de non-conformité constatées par le formateur.

Article 10 : Formation sur site client

En cas de formations dispensées sur site client, il est possible que :

- le tarif jour soit majoré (devis).
- le temps de préparation fasse l'objet d'une facturation complémentaire spécifique.
- le client s'engage à respecter les prérequis communiqués par DC et doit tester en amont les accès à l'application depuis la salle de formation. Si la formation n'a pu être dispensée en raison du non-respect des prérequis, l'intégralité de la formation et les frais annexes seront dus.
- le client s'engage à communiquer son règlement intérieur, ce dernier sera applicable.

Article 11 : Facturation / Règlement

La facturation est effectuée après chaque livrable, à la signature ou à la fin de la formation, en cas de subrogation. Elle est accompagnée de la feuille de présence ou l'attestation de réalisation correspondante.

Concernant les prestations de conseil, la facturation est effectuée en 3 fois et correspond aux livrables mentionnés sur le devis ou la lettre de mission.

Les règlements sont effectués par virement à réception de la facture. Toute somme due et non réglée au terme du délai mentionné sur la convention, le contrat ou le devis, portera intérêt à un taux égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur à compter du premier jour de retard. Les frais de recouvrement que devrait exposer DC seront à la charge du client. En cas de paiement par un financeur public, si le règlement n'a pas été effectué dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la facture, le client devra prendre en charge ce règlement.

Article 12 : Annulation

Annulation par le client :

En cas d'annulation tardive par le client, les dispositions suivantes s'appliquent :

- annulation ou report intervenant 3 jours calendaires avant le début **de la prestation** : les frais de participation au stage **ou premier livrable** seront intégralement facturés.
- annulation ou report intervenant entre 4 et 10 jours calendaires avant le début **de la prestation** : les frais de participation **à la prestation** seront facturés à hauteur 50% **de la formation ou premier livrable**.

Annulation par DC :



DC se réserve le droit d'annuler une formation en cas de force majeure. Sont considérés comme tels, outre les cas habituels de force majeure ou de cas fortuit, sans que cette liste soit exhaustive : la grève des transports, la maladie de l'intervenant, l'interruption des télécommunications, (...). **DC** organisera alors une nouvelle session dans les meilleurs délais et aucun dédommagement ne pourra être demandé. En cas d'impossibilité de votre part de participer à la manifestation à la date ultérieurement proposée, **DC** vous proposera une formation équivalente ou vous remboursera, à votre demande, les frais d'inscription, à l'exclusion de tout autre dédommagement.

Article 13 : Confidentialité

Les informations transmises et/ou échangées au cours de la formation ou lors d'une prestation de conseil sont confidentielles et ne sauraient faire l'objet de divulgation à des tiers.

Article 14 : Règlement intérieur

Le participant s'engage à respecter les conditions du règlement intérieur mis à disposition sur le site Internet.

Dans le cas d'une prestation chez le client, le règlement intérieur de l'entreprise est applicable concernant les mesures de santé et de sécurité

Article 15 : Publicité

Le Prestataire se réserve le droit de mentionner, à titre de référence, l'existence et l'objet du présent Contrat dans le cadre de ses documents commerciaux diffusés notamment auprès de sa Clientèle et de ses prospects, sauf stipulation contraire de la part du client.

Article 16 : Prestation de conseil

Le client s'engage à mettre à disposition un pilote interne, du matériel et de la documentation

Dans le cadre de l'exécution du projet, le Client s'engage à :

Désigner un pilote interne afin de faciliter le déploiement de la mission,

Mettre à la disposition du Prestataire tous les éléments nécessaires qu'il lui sera possible de fournir, lui permettant d'acquérir une connaissance de l'entreprise, de ses produits et de son marché dont notamment, les rapports d'audits précédents, les éléments de déclaration Data Dock, procédures internes, etc.),

Favoriser dans toute la mesure du possible la meilleure exécution de ses prestations par le Prestataire,

Fournir au Prestataire tous les éléments nécessaires et à participer à la réalisation des prestations avec la plus grande coopération et diligence.

Article 17 : Conservation de données et informatiques et libertés

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 Prestataire 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 :

L'identité et les coordonnées du responsable du traitement et, le cas échéant, du représentant du responsable du traitement : le Prestataire, tel qu'indiqué en haut des présentes CGV ;

p. 7

Diligence Consulting - SASU, au capital de 4000€

11 rue des Tisserands 77930 Fleury en Bière

Numéro de SIRET : 84 952 638 900 010 - Numéro de TVA : FR15849526389 - Melun

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11770702977 auprès du préfet de région d'Île-de-France



Les coordonnées du délégué à la protection des données : Sandrine Ouilibona :
Sandrine.ouilibona@diligence-consulting.fr

La base juridique du traitement : les destinataires ou les catégories de destinataires des données à caractère personnel, s'ils existent : 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 aucun transfert hors UE n'est prévu

La durée de conservation des données : le temps de l'exécution de la prestation, de son suivi et au maximum de 3 ans, en cas de contrôle de la DIRRECTE ou toute autre instance

La personne concernée dispose du droit de demander au responsable du traitement 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

La personne concernée a le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle

Les informations demandées lors de la commande sont nécessaires à l'établissement de la facture (obligation légale) et l'exécution de la prestation, sans quoi la commande ne pourra pas être passée. Aucune décision automatisée ou profilage n'est mis en œuvre au travers du processus de commande.

Article 18 : Sous-traitance

À moins d'une disposition contraire dans les Conditions Particulières, le Prestataire peut s'adjoindre tout tiers pour exécuter le Contrat. Il conserve néanmoins la direction et la responsabilité de l'exécution.

Article 19 : Publicité

Le Prestataire se réserve le droit de mentionner, à titre de référence, l'existence et l'objet du présent Contrat dans le cadre de ses documents commerciaux diffusés notamment auprès de sa Clientèle et de ses prospects, sauf stipulation contraire de la part du client.

Article 20: Litige et réclamation

Toute réclamation devra être rédigée à l'écrit via le formulaire de contact, par e-mail ou courrier avec AR. DC s'engage à apporter une solution sous 48 H et au plus tard sous une quinzaine.

La loi applicable est la loi française. Toute contestation qui n'aurait pas été réglée à l'amiable sera portée devant le Tribunal de Commerce de MELUN.

Fleury en Bière, le 01/12/2020