

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

## RESILIENT SHIELD CONSULTING – 02/2025

© 2025 – Resilient Shield Consulting SAS – 75 Boulevard Haussmann, 75008 Paris, FRANCE

---

### 1. PRÉAMBULE

#### Objet des CGV

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») définissent les modalités et conditions selon lesquelles Resilient Shield Consulting SAS, ci-après dénommé « le Prestataire », propose à ses clients, ci-après dénommés « le Client », des services de conseil et de formation dans les domaines de la gestion de la continuité d'activité, de la gestion de crise, de la gestion de la résilience, de la gestion des risques et de la sécurité de l'information.

Ces services peuvent être détaillés dans des documents spécifiques tels que des propositions commerciales, des présentations de produits (conseil, formation, logiciel), des devis ou des contrats spécifiques, qui complètent et, le cas échéant, précisent ou modifient ces CGV.

L'acceptation d'une proposition commerciale, d'un devis ou la signature d'un contrat ou d'un bon de commande par le Client implique l'acceptation pleine et sans réserve des présentes CGV, sauf accord écrit contraire entre les parties.

#### Acceptation des CGV

- **Reconnaissance** : Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) sont disponibles sur demande ou sur le site internet du Prestataire. En conséquence, la passation d'une commande implique la reconnaissance complète et l'acceptation sans réserve des présentes CGV par le Client.
- **Prévalence des CGV** : Sauf accord écrit contraire signé par les deux parties, ces CGV prévalent sur tout autre document, notamment les conditions générales d'achat du Client.
- **Modification des CGV** : Le Prestataire se réserve le droit de modifier ses CGV à tout moment. Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la commande du Client.
- **Opposition aux CGV** : Tout Client s'opposant à une ou plusieurs clauses des présentes CGV et n'ayant pas notifié le Prestataire par écrit avant de passer commande sera réputé les avoir pleinement acceptées.

---

## 2. DÉFINITIONS

Sauf indication contraire du contexte, les termes utilisés dans ces CGV ont les significations suivantes :

- **Prestataire** : Désigne Resilient Shield Consulting SAS, société de conseil et de formation en management et IT, responsable de la fourniture des services décrits dans les présentes.
- **Client** : Désigne toute personne physique ou morale passant commande d'un service proposé par le Prestataire.
- **Services** : Désigne l'ensemble des prestations fournies par le Prestataire, incluant études, analyses, audits, formations, rédaction de rapports, plans d'action et procédures.
- **Contrat** : Désigne l'accord conclu entre le Prestataire et le Client, incluant les présentes CGV ainsi que tout autre document précisant la nature, le coût et les modalités des services commandés.
- **Proposition commerciale** : Désigne tout document écrit émis par le Prestataire détaillant une offre de service destinée au Client.
- **Devis** : Désigne un document écrit émis par le Prestataire spécifiant le coût estimé des services demandés par le Client.
- **Parties** : Désigne collectivement le Prestataire et le Client.
- **Site internet** : Désigne le site officiel du Prestataire, <https://www.resilient-shield.com>, où sont présentés les services et les présentes CGV.

---

## 3. OBJET

Ces Conditions Générales de Vente (CGV) définissent les modalités et conditions de prestation des services par le Prestataire à ses Clients. La langue par défaut des services et produits est le français ou l'anglais.

### Conseil

Accompagnement du Client dans l'identification, la compréhension et la résolution des problématiques spécifiques liées à la gestion des risques, la gestion de crise, la continuité d'activité, la résilience organisationnelle et la gestion de la sécurité de l'information.

### Formation

- **Sur site** : Sessions de formation organisées directement dans les locaux du Client ou à un lieu de son choix.

- **Présentiel** : Formations dispensées dans les locaux du Prestataire ou dans un centre de formation partenaire.
- **E-learning** : Modules de formation en ligne accessibles à distance via une plateforme dédiée, permettant un apprentissage flexible.

## Études et Analyses

Réalisation d'études approfondies pour évaluer la situation du Client, identifier les axes d'amélioration et proposer des solutions adaptées.

## Audits

Évaluation détaillée des processus, systèmes ou structures du Client dans les domaines du management et de l'IT afin d'assurer leur conformité, leur efficacité et leur pertinence.

## Rédaction de Rapports

- **Rapports** : Présentation des résultats des études, analyses et audits, accompagnée de recommandations spécifiques.
- **Plans d'action** : Élaboration de stratégies et d'actions concrètes pour répondre aux besoins et défis identifiés.
- **Procédures** : Rédaction de procédures détaillées pour guider le Client dans la mise en œuvre des recommandations et plans d'action.

## Logiciels

- **Vente** : Commercialisation de logiciels prêts à l'emploi adaptés aux besoins du Client.
- **Développement** : Développement de logiciels sur mesure en fonction des exigences spécifiques du Client.

---

# 4. MODALITÉS DE COMMANDE

## Processus de commande

- **Demande initiale** : Le Client exprime son intérêt pour un ou plusieurs services proposés par le Prestataire, par le biais du site internet, e-mail, téléphone ou tout autre moyen de communication fourni.
- **Élaboration de la proposition** : En fonction des besoins exprimés, le Prestataire rédige une proposition commerciale détaillant les services, tarifs et conditions d'exécution.

- **Validation du Client** : Le Client examine la proposition et, en cas d'accord, la valide en retournant une copie signée avec la mention « Bon pour accord » ou en passant commande via le site internet du Prestataire.

### **Confirmation de commande**

- **Accusé de réception** : Une fois la commande validée, le Prestataire envoie une confirmation précisant les détails de la commande, les services demandés, les tarifs et les modalités d'exécution.
- **Engagement mutuel** : La confirmation de commande constitue un engagement mutuel entre le Client et le Prestataire. Le Client s'engage à respecter les conditions de commande et le Prestataire s'engage à fournir les services conformément à la proposition acceptée.

### **Modification et annulation de commande**

Toute modification ou annulation de commande demandée par le Client après confirmation ne pourra être prise en compte que si elle est formulée par écrit avant le début d'exécution du service et sous réserve de l'approbation du Prestataire.

### **Annulation de commande**

En cas d'annulation de commande par le Client après acceptation par le Prestataire, pour quelque raison que ce soit, l'acompte versé lors de la commande, tel que défini dans la section « Tarification » des présentes CGV, restera acquis au Prestataire et ne sera pas remboursé.

---

## **5. TARIFICATION**

### **Tarification des services**

- **Formation** : Les tarifs des formations sont disponibles dans le catalogue du Prestataire.
- **Conseil** : Les honoraires sont définis selon un tarif fixe ou en fonction du temps passé, avec possibilité de plafonnement.
- **Logiciels** : Les prix sont spécifiés dans la proposition commerciale ou le devis.

### **Taxes et frais**

Tous les prix sont indiqués hors taxes, sauf mention contraire. Les taxes applicables, y compris la TVA, seront ajoutées au prix indiqué.

### **Modalités de paiement**

- **Facturation** : Les factures sont émises conformément à la proposition acceptée.
  - **Modes de paiement** : Les paiements peuvent être effectués par virement bancaire, chèque ou tout autre moyen convenu.
  - **Délais de paiement** : Sauf accord contraire, les factures sont exigibles dans un délai de 30 jours à compter de leur date d'émission.
  - **Acompte** : Certaines prestations peuvent nécessiter le paiement d'un acompte, comme spécifié dans la proposition commerciale.
- 

## 6. LIVRAISON DES SERVICES

### Délais de prestation

- **Engagement du Prestataire** : Les délais d'exécution sont définis dans la proposition commerciale ou le devis accepté par le Client. Le Prestataire s'engage à les respecter, sauf en cas de force majeure.
- **Retards** : En cas de retard, le Prestataire informera le Client et proposera une nouvelle date de livraison.

### Lieu de réalisation des services

- **Sur site** : Si les services nécessitent une intervention sur site, ils seront réalisés à l'adresse indiquée par le Client lors de la commande.
- **Services à distance** : Certains services, notamment les formations e-learning ou les consultations à distance, peuvent être fournis en ligne.
- **Dans les locaux du Prestataire** : Certaines formations peuvent nécessiter la présence du Client dans les locaux du Prestataire ou d'un centre de formation partenaire.

### Conditions spécifiques aux formations

- **Supports de formation** : Pour chaque session de formation, le Prestataire met à disposition du Client ou des participants les supports nécessaires.
  - **Évaluation** : À l'issue de chaque formation, une évaluation peut être réalisée pour mesurer l'acquisition des connaissances.
  - **Attestation de formation** : Une attestation de suivi de formation sera remise à chaque participant.
  - **Annulation ou report** : En cas d'annulation ou de report par le Client, des frais pourront être appliqués, conformément à la proposition commerciale.
- 

## 7. OBLIGATIONS DU CLIENT

## Fourniture des informations

- **Exactitude** : Le Client s'engage à fournir toutes les informations nécessaires à la bonne exécution des services commandés. Ces informations doivent être complètes, exactes et mises à jour.
- **Responsabilité** : Le Client est responsable de toute erreur ou omission dans les informations fournies. Tout retard ou coût supplémentaire résultant d'informations erronées sera à la charge du Client.

## Conditions pour l'exécution sur site

- **Accès** : Si une intervention sur site est requise, le Client s'engage à fournir un accès approprié aux locaux et aux équipements nécessaires.
- **Sécurité** : Le Client doit garantir un environnement de travail sécurisé pour le personnel du Prestataire. Toute exigence particulière en matière de sécurité doit être communiquée avant le début des prestations.
- **Ressources** : Le Client doit mettre à disposition les outils et logiciels nécessaires, sauf accord contraire.

## Collaboration

- **Disponibilité** : Le Client s'engage à mettre à disposition les interlocuteurs et ressources nécessaires au bon déroulement des prestations.
- **Communication** : Une communication régulière et transparente est essentielle. Le Client s'engage à informer rapidement le Prestataire de tout changement impactant la mission.
- **Retour d'expérience** : Le Client s'engage à fournir un retour d'expérience constructif pour permettre au Prestataire d'améliorer la qualité de ses services.

---

# 8. OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

## Qualité des services

- **Engagements du Prestataire** : Le Prestataire s'engage à fournir des services conformes aux standards professionnels en vigueur, en mobilisant ses compétences, son expertise et ses ressources pour répondre aux besoins du Client.
- **Amélioration continue** : Le Prestataire s'engage à améliorer en permanence la qualité de ses prestations en tenant compte des retours d'expérience du Client.
- **Confidentialité** : Le Prestataire s'engage à préserver la confidentialité de toutes les informations relatives au Client dont il pourrait avoir connaissance dans le cadre de l'exécution des services.

## Respect des délais

- **Engagement** : Le Prestataire s'engage à respecter les délais convenus dans la proposition commerciale ou le devis accepté.
- **Imprévus** : En cas de circonstances imprévues pouvant impacter les délais, le Prestataire informera rapidement le Client et proposera une solution alternative.
- **Force majeure** : Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des retards ou de l'inexécution des obligations en cas de force majeure telle que définie par la législation en vigueur.

### Conformité réglementaire

- **Protection des données (RGPD)** : Le Prestataire s'engage à respecter le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à garantir la sécurité des données personnelles traitées dans le cadre de ses services.
- **Conformité aux réglementations européennes** : Le Prestataire s'engage à respecter les directives européennes, notamment le **Digital Operational Resilience Act (DORA)** et la **directive NIS2**, applicables aux infrastructures critiques et aux entités essentielles.

---

## 9. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

### Droits sur les livrables

- **Propriété initiale** : Tous les documents, rapports, logiciels, supports de formation et autres livrables créés spécifiquement pour le Client restent la propriété du Prestataire jusqu'au paiement intégral des services.
- **Cession de droits** : Une fois le paiement effectué, le Prestataire accorde au Client un droit d'usage interne sur les livrables, incluant la reproduction, la représentation et la modification. Toutefois, sauf accord contraire, le Prestataire conserve le droit de réutiliser les concepts généraux pour d'autres clients.

### Méthodologies et outils

- **Propriété intellectuelle du Prestataire** : Les méthodologies, outils et savoir-faire développés ou utilisés par le Prestataire demeurent sa propriété exclusive.
- **Licence d'utilisation** : Le Prestataire concède au Client une licence non exclusive, non transférable et non cessible pour l'utilisation des méthodologies et outils fournis dans le cadre des services.
- **Interdiction de rétro-ingénierie** : Le Client s'engage à ne pas décompiler, désassembler ou tenter de découvrir le code source des logiciels ou des outils fournis par le Prestataire.

## 10. CONFIDENTIALITÉ

### Protection des informations

- **Définition** : Toutes les informations échangées entre le Prestataire et le Client dans le cadre des services sont considérées comme confidentielles. Cela inclut les données techniques, commerciales, financières et stratégiques.
- **Engagement mutuel** : Les parties s'engagent à ne pas divulguer, reproduire ou utiliser ces informations à des fins autres que l'exécution du contrat.
- **Sécurité des données** : Chaque partie met en place des mesures de sécurité adaptées pour protéger les informations confidentielles contre tout accès, usage ou divulgation non autorisé.
- **Durée de confidentialité** : L'obligation de confidentialité reste en vigueur pendant toute la durée du contrat et pour une période de trois (3) ans après son expiration.

### Exceptions

Les informations ne sont pas considérées comme confidentielles si :

- Elles étaient déjà connues par la partie réceptrice avant leur divulgation.
- Elles deviennent publiques sans violation des engagements de confidentialité.
- Elles sont obtenues légitimement auprès d'un tiers sans obligation de confidentialité.

### Sanctions en cas de violation

Toute violation des obligations de confidentialité pourra donner lieu à des poursuites judiciaires et à des demandes de dommages et intérêts.

---

## 11. RESPONSABILITÉ

### Limitation de responsabilité

- **Obligation de moyens** : Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens raisonnables pour fournir les services convenus conformément aux normes professionnelles. Toutefois, le Prestataire a une obligation de moyens et non de résultat.
- **Plafonnement des dommages** : Sauf en cas de faute lourde ou dolosive, la responsabilité du Prestataire est strictement limitée au montant payé par le Client pour le service concerné.
- **Exclusions** : Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des dommages indirects tels que la perte de bénéfices, de contrats ou d'opportunités commerciales.
- **Cas de force majeure** : Le Prestataire ne sera pas responsable des retards ou manquements dus à des événements indépendants de sa volonté, tels que

catastrophes naturelles, conflits sociaux, interruptions des services Internet ou électriques.

---

## 12. RÉSILIATION

### Conditions de résiliation

- **Résiliation pour manquement** : Si l'une des parties manque à ses obligations contractuelles, l'autre partie pourra résilier le contrat après mise en demeure restée sans effet pendant un délai de quinze (15) jours.
- **Résiliation pour force majeure** : Si un cas de force majeure persiste au-delà de trente (30) jours, chaque partie pourra résilier le contrat sans indemnité.
- **Résiliation à l'initiative du Client** : Le Client peut résilier le contrat à tout moment moyennant un préavis de trente (30) jours et devra régler les montants dus au prorata des prestations effectuées.

### Conséquences de la résiliation

- **Paiement des sommes dues** : Toute résiliation entraîne l'exigibilité immédiate des sommes dues pour les services fournis.
  - **Retour des documents et matériels** : Chaque partie s'engage à restituer tout matériel, document ou outil appartenant à l'autre partie.
  - **Maintien des clauses** : Les clauses relatives à la confidentialité, la propriété intellectuelle et la responsabilité resteront en vigueur après la résiliation.
- 

## 13. RÈGLEMENT DES LITIGES

### Droit applicable

Le présent contrat est régi par le **droit français**. Toute question relative à son interprétation, son exécution ou sa résiliation sera tranchée selon les lois françaises.

### Compétence juridictionnelle

- **Règlement amiable** : En cas de litige, les parties s'engagent à tenter une résolution amiable dans un délai de trente (30) jours après notification écrite du litige.
  - **Compétence exclusive** : À défaut de règlement amiable, le litige sera soumis aux **tribunaux compétents de Paris**, sauf disposition légale impérative contraire.
- 

## 14. DISPOSITIONS DIVERSES

### **Modification des CGV**

Le Prestataire se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. Toute modification sera applicable dès sa publication sur le site web du Prestataire ou notification au Client. Le Client qui continue à utiliser les services après publication des modifications est réputé les accepter.

### **Nullité partielle**

Si l'une des clauses des présentes CGV est déclarée nulle ou inapplicable, elle sera réputée non écrite sans affecter la validité des autres clauses.

### **Non-renonciation**

Le fait pour l'une des parties de ne pas exiger l'application stricte d'une disposition des présentes CGV ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

---

**Fin du document**