



Conditions Générales de Vente

Stephane Hesschentier – 11 Septembre 2023

1. PREAMBULE	2
2. DEFINITIONS	2
3. OBJET	3
4. MODALITES DE COMMANDE	4
5. PRIX	5
6. MODALITES DE LIVRAISON DES SERVICES	6
7. OBLIGATIONS DU CLIENT	7
8. OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE	8
9. PROPRIETE INTELLECTUELLE	9
10. CONFIDENTIALITE	9
11. RESPONSABILITE	10
12. RESILIATION	11
13. LITIGES	11
14. DIVERS	12

1. Préambule

Objet des CGV

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après "CGV") ont pour objet de définir les modalités et conditions selon lesquelles Resilient Shield Consulting SAS, ci-après dénommée "le Prestataire", propose à ses clients, ci-après dénommés "le Client", des services de conseil et de formation dans les domaines du management de la continuité d'activité, du management des crises, du management 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, logiciels), des devis ou des contrats spécifiques, qui viennent compléter et, le cas échéant, préciser ou modifier les présentes CGV.

L'acceptation d'une proposition commerciale, d'un devis ou la signature d'un contrat ou d'une commande de services de la part du Client implique l'adhésion sans réserve aux présentes CGV, sauf conditions particulières consenties par écrit entre les parties.

Acceptation des CGV

Prise de connaissance : Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) sont mises à la disposition du Client sur le site internet du Prestataire ou sont fournies sur demande du Client. Par conséquent, le fait de passer commande implique la prise de connaissance complète et l'acceptation sans réserve des présentes CGV par le Client.

Prévalence des CGV : Sauf accord particulier écrit et signé par les deux parties, les présentes CGV prévalent sur tout autre document, et notamment sur toutes conditions générales d'achat.

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 par le Client.

Opposition aux CGV : Tout Client qui s'oppose à l'une ou plusieurs clauses des présentes CGV et qui ne l'aurait pas notifié par écrit au Prestataire avant toute commande ou prestation, sera réputé les avoir acceptées dans leur intégralité.

2. Définitions

Dans les présentes CGV, sauf indication contraire résultant du contexte, les termes ci-dessous auront la signification suivante :

- **Prestataire :** Désigne Resilient Shield Consulting SAS, société de conseil et de formation en management et en informatique, responsable de la fourniture des services décrits dans les présentes CGV.

- **Client** : Désigne toute personne physique ou morale qui passe commande d'un service proposé par le Prestataire.
- **Services** : Désigne l'ensemble des prestations proposées par le Prestataire, notamment les études, analyses, audits, formations, rédactions de rapports, plans d'actions et procédures.
- **Contrat** : Désigne l'accord entre le Prestataire et le Client, comprenant les présentes CGV, ainsi que tout autre document spécifiant la nature, le coût et les modalités des services commandés.
- **Proposition commerciale** : Désigne tout document écrit émis par le Prestataire détaillant une offre de services à destination du Client.
- **Devis** : Désigne un document écrit émis par le Prestataire précisant le coût estimé des services demandés par le Client.
- **Parties** : Désigne conjointement le Prestataire et le Client.
- **Site Internet** : Désigne le site web officiel du Prestataire, <https://www.resilient-shield.com>, sur lequel sont présentés les services et les présentes CGV.

Les termes techniques utilisés dans la documentation de présentation des produits et services, dans les offres, dans les contrats ou les devis sont définis par défaut dans les normes et documentations ISO (International Standard Organization, <https://www.iso.org>) correspondantes ou dans les documents officiels de Resilient Shield Consulting disponibles sur le site Internet.

3. Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) définissent les modalités et conditions de fourniture des services par le Prestataire", à ses clients. La langue applicable pour ces services et produits est le français par défaut ou l'anglais.

Conseil

Accompagnement du Client dans l'identification, la compréhension et la résolution de problématiques spécifiques liées au management des risques, au management des crises, au management de la continuité d'activité, au management de la résilience et au management de la sécurité de l'information.

Formation

Sur site : Sessions de formation organisées directement chez le Client ou dans un lieu choisi par celui-ci.

En salle : Sessions de formation organisées 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 une flexibilité dans l'apprentissage.

Études et Analyses

Réalisation d'études approfondies pour évaluer la situation actuelle du Client, identifier les points 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'informatique, en vue d'assurer leur conformité, efficacité et pertinence.

Rédaction

Rapports : Présentation des résultats des études, analyses et audits, avec des recommandations spécifiques.

Plans d'Actions : 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 des plans d'actions.

Logiciels :

- **Vente** : Commercialisation de logiciels prêts à l'emploi adaptés aux besoins du Client.
- **Conception** : Développement sur mesure de logiciels pour répondre à des besoins spécifiques du Client.

4. Modalités de commande

Processus de commande

- **Demande initiale** : Le Client exprime son intérêt pour un ou plusieurs services du Prestataire, soit via le site internet du Prestataire, soit par e-mail, téléphone ou tout autre moyen de communication mis à disposition.
- **Élaboration de la proposition** : Sur la base des besoins exprimés par le Client, le Prestataire élabore une proposition commerciale détaillant les services, les tarifs, et les modalités de réalisation.
- **Validation par le Client** : Le Client examine la proposition et, s'il est d'accord, la valide en la renvoyant 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 par le Client, le Prestataire envoie un accusé de réception confirmant les détails de la commande, y compris les services demandés, les tarifs, et les modalités de réalisation.
- **Engagement mutuel** : La confirmation de commande constitue un engagement

mutuel entre le Client et le Prestataire. Le Client s'engage à respecter les termes de la commande et le Prestataire s'engage à fournir les services conformément à la proposition commerciale acceptée.

Modification de la commande

Toute modification ou résolution de la commande demandée par le Client après confirmation ne peut être prise en considération que si elle est parvenue par écrit avant le début de la fourniture des services commandés et après accord du Prestataire.

Annulation de la commande

En cas d'annulation de la commande par le Client après son acceptation par le Prestataire, pour quelque raison que ce soit, l'acompte versé à la commande, tel que défini à l'article "Prix" des présentes CGV, restera acquis au Prestataire et ne pourra donner lieu à un remboursement.

5. Prix

Tarifification des services

Formations :

- **Catalogue** : Les tarifs standards des formations sont disponibles dans le catalogue du Prestataire.
- **Offres sur mesure** : Des tarifications spécifiques peuvent être proposées en fonction des besoins particuliers du Client.

Conseil :

- **Offres forfaitaires** : Le Prestataire propose des tarifs forfaitaires pour certaines prestations de conseil, définis à l'avance.
- **Régie** : La tarification en régie est variable et dépend de la difficulté de la mission, de sa durée et des conditions de réalisation.
- **Régie plafonnée** : Le Prestataire propose également des tarifs en régie avec un plafond maximum, au-delà duquel aucun frais supplémentaire ne sera facturé au Client.

Logiciels :

- Les tarifs des logiciels, qu'ils soient vendus ou conçus sur mesure, sont définis dans la proposition commerciale ou le devis adressé au Client.

Taxes et charges

Sauf mention contraire, les tarifs sont présentés hors taxes. Toute taxe, charge ou contribution, notamment la TVA, applicable au jour de la réalisation de la commande sera ajoutée au prix indiqué.

Modalités de paiement

- **Facturation** : Les services commandés sont facturés selon les modalités définies dans la proposition commerciale ou le devis accepté par le Client.
- **Moyens de paiement** : Le paiement peut être effectué par virement bancaire, chèque, ou tout autre moyen convenu entre le Prestataire et le Client.
- **Délai de paiement** : Sauf accord particulier, les factures émises par le Prestataire sont payables sous 30 jours à compter de la date de facturation.
- **Acompte** : Pour certaines prestations, un acompte pourra être demandé au moment de la validation de la commande. Le montant et les conditions de cet acompte seront précisés dans la proposition commerciale ou le devis.

Frais de déplacement

- **Région parisienne** : Les frais de déplacement sont inclus dans le tarif pour toute intervention en région parisienne.
- **Hors région parisienne** : Pour toute intervention hors de la région parisienne, les frais de déplacement seront facturés sur la base de notes de frais réelles.

Indexation des tarifs

Les tarifs sont indexés sur l'indice Syntec. Toute variation de cet indice pourra entraîner une révision des tarifs proposés par le Prestataire.

Pénalités de retard

- **Application** : En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le Client au-delà du délai ci-dessus fixé, des pénalités de retard calculées au taux de trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur en France seront automatiquement et de plein droit acquises au Prestataire, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable.
- **Indemnité forfaitaire** : En plus des pénalités de retard, toute somme non payée à l'échéance donnera lieu au paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros due au titre des frais de recouvrement, conformément aux articles L. 441-6 et D. 441-5 du Code de commerce. Si les frais de recouvrement effectivement engagés dépassent ce montant, le Prestataire pourra demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

6. Modalités de livraison des services

Délais

- **Engagement** : Les délais de livraison des services sont définis dans la proposition

commerciale ou le devis accepté par le Client. Le Prestataire s'engage à respecter ces délais, sauf en cas de force majeure ou de circonstances indépendantes de sa volonté.

- **Retard** : En cas de retard dans la livraison des services, le Prestataire s'engage à en informer le Client dans les plus brefs délais et à convenir d'une nouvelle date de livraison.

Lieu de prestation

- **Sur site** : Si les services nécessitent une intervention sur site, celle-ci sera réalisée à l'adresse indiquée par le Client lors de la commande.
- **À distance** : Certains services, notamment les formations en e-learning ou les consultations à distance, peuvent être réalisés en ligne ou par d'autres moyens de communication à distance.
- **Locaux du Prestataire** : Pour certaines prestations, notamment certaines formations, le Client peut être invité à se rendre dans les locaux du Prestataire ou dans un centre de formation partenaire.

Modalités spécifiques à la formation

- **Supports pédagogiques** : Pour chaque formation, le Prestataire fournira au Client ou aux participants les supports pédagogiques nécessaires, qu'il s'agisse de documents imprimés, de contenus en ligne ou d'autres ressources.
- **Modalités d'évaluation** : À la fin de chaque formation, une évaluation pourra être proposée pour mesurer les acquis des participants.
- **Attestation de formation** : Une attestation de formation sera délivrée à chaque participant à l'issue de la session.
- **Annulation ou report** : En cas d'annulation ou de report d'une session de formation par le Client, des frais peuvent être appliqués selon les conditions définies dans la proposition commerciale ou le devis.

7. Obligations du client

Fourniture d'informations

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

Conditions de prestation chez le client

- **Accès** : Si les services nécessitent une intervention sur site, le Client s'engage à fournir un accès approprié aux locaux et aux équipements nécessaires.
- **Sécurité** : Le Client doit garantir un environnement de travail sûr pour le personnel du Prestataire intervenant sur site. Toute exigence ou procédure de sécurité

spécifique doit être communiquée au Prestataire avant le début de la prestation.

- **Moyens** : Le Client doit mettre à disposition du Prestataire tous les moyens matériels et logiciels nécessaires à la réalisation des services, sauf accord contraire.

Collaboration

- **Disponibilité** : Le Client s'engage à rendre disponibles les interlocuteurs clés et les ressources nécessaires pour faciliter la réalisation des services.
- **Communication** : Une communication régulière et transparente est essentielle pour la réussite de la prestation. Le Client s'engage à informer rapidement le Prestataire de tout changement ou événement pouvant impacter la réalisation des services.
- **Feedback** : Le Client s'engage à fournir des retours constructifs tout au long de la prestation, permettant au Prestataire d'ajuster et d'améliorer continuellement la qualité des services.

8. Obligations du prestataire

Qualité des services

- **Engagement** : Le Prestataire s'engage à fournir des services conformes aux normes professionnelles en vigueur, en utilisant ses compétences, son expertise et ses ressources pour répondre aux besoins exprimés par le Client.
- **Amélioration continue** : Le Prestataire s'engage à une démarche d'amélioration continue, cherchant régulièrement à optimiser la qualité de ses services et à s'adapter aux retours et aux besoins évolutifs du Client.
- **Confidentialité** : Le Prestataire s'engage à respecter la confidentialité des informations et des données du Client auxquelles il pourrait avoir accès dans le cadre de la réalisation des services.

Respect des délais

- **Engagement** : Le Prestataire s'engage à respecter les délais convenus avec le Client pour la livraison des services, tels que définis dans la proposition commerciale ou le devis accepté.
- **Imprévus** : En cas d'événements imprévus ou de circonstances indépendantes de sa volonté pouvant impacter le respect des délais, le Prestataire s'engage à en informer immédiatement le Client et à proposer une nouvelle date de livraison ou des solutions alternatives.
- **Force majeure** : Le Prestataire ne pourra être tenu pour responsable des retards ou des manquements à ses obligations en cas de force majeure, tels que définis par la jurisprudence française.

Conformité réglementaire

- **RGPD** : Le Prestataire s'engage à respecter les dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) lorsqu'il traite des données personnelles pour le compte du Client. Cela inclut, entre autres, l'obligation d'assurer la sécurité des données, d'informer les personnes concernées, et de ne pas transférer les données

en dehors de l'Union Européenne sans garanties appropriées.

- **Autres réglementations** : Le Prestataire s'engage également à respecter toutes les autres réglementations applicables à son domaine d'activité et à la nature des services fournis.

9. Propriété intellectuelle

Droits sur les contenus créés

- **Attribution initiale** : Tous les contenus, documents, rapports, logiciels, formations et autres livrables créés spécifiquement pour le Client dans le cadre des services fournis demeurent la propriété intellectuelle du Prestataire jusqu'au paiement complet de la prestation.
- **Transfert de droits** : Une fois le paiement intégral effectué, le Prestataire cède au Client les droits d'exploitation des contenus créés spécifiquement pour lui. Cette cession comprend les droits de reproduction, de représentation et de modification pour l'usage interne du Client. Toutefois, sauf accord contraire, le Prestataire conserve le droit de citer ces réalisations à des fins de référence ou de promotion.

Droits sur les méthodologies utilisées

- **Propriété du Prestataire** : Les méthodologies, techniques, outils, processus et savoir-faire développés ou utilisés par le Prestataire demeurent sa propriété exclusive. Le Client reconnaît que ces éléments peuvent être utilisés pour d'autres clients et ne sont pas spécifiques à la prestation fournie pour lui.
- **Licence d'utilisation** : Le Prestataire accorde au Client une licence non-exclusive, non-transférable et sans droit de sous-licence pour utiliser les méthodologies et outils uniquement dans le cadre des services fournis et pour la durée de la prestation. Tout usage en dehors de ce cadre nécessite l'accord écrit préalable du Prestataire.
- **Interdiction de reverse engineering** : Le Client s'engage à ne pas décompiler, désassembler, réaliser de l'ingénierie inverse ou tenter de découvrir le code source des outils logiciels ou des méthodologies fournies par le Prestataire.

10. Confidentialité

Protection des informations échangées

- **Définition** : Toutes les informations, qu'elles soient orales, écrites, électroniques ou sous toute autre forme, échangées entre le Prestataire et le Client dans le cadre de la fourniture des services, sont considérées comme confidentielles. Cela inclut, sans s'y limiter, les données techniques, commerciales, financières, opérationnelles, les plans, les stratégies et les documents de travail.
- **Engagement mutuel** : Les deux parties s'engagent à ne pas divulguer, reproduire, utiliser ou permettre l'accès à ces informations confidentielles à des tiers, sauf si

cela est nécessaire pour la réalisation des services ou si la divulgation est exigée par la loi.

- **Mesures de protection** : Chaque partie s'engage à mettre en place des mesures de sécurité appropriées pour protéger les informations confidentielles contre tout accès, utilisation, reproduction ou divulgation non autorisée. Cela inclut des mesures physiques, techniques et organisationnelles.
- **Durée de l'obligation** : L'obligation de confidentialité demeure en vigueur pendant toute la durée de la prestation et pour une période de trois ans après son achèvement ou sa résiliation, quelle qu'en soit la cause.
- **Exceptions** : Les informations ne seront pas considérées comme confidentielles si :
 - Elles étaient déjà connues de la partie réceptrice avant leur divulgation par l'autre partie ;
 - Elles sont ou deviennent publiques sans violation de cet accord ;
 - Elles sont reçues d'un tiers sans restriction de confidentialité.
- **Conséquences en cas de violation** : Toute violation de cette clause de confidentialité peut entraîner des dommages et intérêts et/ou des poursuites judiciaires.

11. Responsabilité

Limitation de responsabilité

- **Engagement de moyens** : Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour fournir les services conformément aux normes professionnelles en vigueur. Toutefois, il est entendu entre les parties que le Prestataire n'a qu'une obligation de moyens et non de résultat.
- **Plafonnement** : Sauf faute lourde ou intentionnelle, la responsabilité du Prestataire est limitée au montant payé par le Client pour les services ayant causé le dommage. Le Prestataire ne peut être tenu responsable des dommages indirects tels que la perte de bénéfices, de contrats ou d'opportunités.
- **Exclusions** : Le Prestataire ne sera pas tenu responsable des retards ou des manquements à ses obligations résultant de causes indépendantes de sa volonté, telles que, mais sans s'y limiter, les défaillances des fournisseurs, les grèves, les interruptions de travail, les actes de vandalisme ou les catastrophes naturelles.

Cas de force majeure

- **Définition** : Est considéré comme un cas de force majeure tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur aux parties, tel que défini par la jurisprudence française.
- **Effets** : En cas de survenance d'un événement de force majeure, les obligations des parties seront suspendues pendant toute la durée de cet événement. Si l'événement de force majeure se prolonge au-delà d'une période de trente (30) jours, chacune des parties aura la possibilité de résilier le contrat, sans qu'aucune indemnité ne soit due.
- **Notification** : La partie souhaitant invoquer un événement de force majeure devra immédiatement en informer l'autre partie dès sa survenance, en fournissant tous

les détails pertinents, et s'efforcer de limiter les conséquences de cet événement.

12. Résiliation

Conditions de résiliation

- **Résiliation pour manquement** : Si l'une des parties ne respecte pas ses obligations stipulées dans le contrat, l'autre partie peut, après mise en demeure restée sans effet pendant un délai de quinze (15) jours, résilier de plein droit le contrat sans préjudice de tout dommage-intérêt auquel elle pourrait prétendre.
- **Résiliation pour force majeure** : Si un événement de force majeure, tel que défini dans le chapitre précédent, se prolonge au-delà d'une période de trente (30) jours, chacune des parties aura la possibilité de résilier le contrat sans qu'aucune indemnité ne soit due.
- **Résiliation à l'initiative du Client** : Le Client peut résilier le contrat à tout moment, moyennant un préavis de trente (30) jours et le paiement de tous les montants dus jusqu'à la date de résiliation.

Conséquences de la résiliation

- **Paiements dus** : En cas de résiliation du contrat, tous les montants dus par le Client pour les services déjà fournis par le Prestataire deviennent immédiatement exigibles.
- **Restitution des informations** : À la résiliation du contrat, chaque partie s'engage à restituer à l'autre toutes les informations, documents ou outils qui lui ont été confiés dans le cadre de l'exécution du contrat, sauf si un accord contraire est stipulé.
- **Survivance des clauses** : Les clauses relatives à la confidentialité, à la propriété intellectuelle et à la responsabilité survivront à la résiliation du contrat et continueront à s'appliquer conformément à leurs termes.
- **Absence de responsabilité** : Sauf manquement grave à ses obligations, aucune des parties ne pourra être tenue responsable des dommages résultant de la résiliation du contrat.

13. Litiges

Loi applicable

Le présent contrat est régi par la loi française. Toutes les questions relatives à la validité, à l'interprétation, à l'exécution ou à la résiliation du contrat seront interprétées conformément à cette loi, sans égard aux dispositions relatives aux conflits de lois.

Jurisdiction compétente

En cas de litige découlant de ou en relation avec le présent contrat, y compris toute question concernant son existence, sa validité ou sa résiliation, les parties s'efforceront dans un premier temps de résoudre le différend à l'amiable.

Si les parties ne parviennent pas à résoudre le litige à l'amiable dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification du litige par l'une des parties, ledit litige sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux de Paris, sauf disposition légale contraire impérative.

14. Divers

Modification des CGV

Le Prestataire se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) à tout moment. Toute modification entrera en vigueur dès sa publication sur le site web du Prestataire ou dès sa communication au Client. Si le Client continue d'utiliser les services après la publication ou la communication des modifications, cela signifiera qu'il accepte ces modifications. Si le Client n'accepte pas les modifications apportées aux CGV, il doit cesser d'utiliser les services et en informer le Prestataire.

Nullité partielle

Si l'une quelconque des dispositions des présentes CGV est jugée nulle, invalide ou inapplicable pour quelque raison que ce soit, cette disposition sera considérée comme séparable et n'affectera pas la validité et l'applicabilité des autres dispositions. Les parties s'efforceront de remplacer toute disposition nulle ou inapplicable par une disposition valide et applicable qui atteint, autant que possible, l'objectif et l'effet économique envisagés par la disposition initiale.

Non-renonciation

Le fait pour l'une des parties de ne pas exiger l'exécution stricte d'une obligation prévue par les présentes CGV ou de ne pas exercer un droit qui lui est conféré par les présentes ne sera pas interprété comme une renonciation à cet droit ou à cette obligation. Une telle renonciation ne sera effective que si elle est formulée par écrit et signée par la partie renonçant.