



Condition Générale de ventes

Date : 01/01/2022

Classification de document : Public Interne Client Confidentiel

Propriétaire : Groupe Numains

Historique des modifications

Date	Version	Objet de la modification	Modifié par	Approuvé par

Diffusion

Date	Version	Société / Organisme	Nom (si nécessaire)



Article 1 – Objet

1.1 Les présentes conditions générales de prestation de services (ci-après les « CGP »), s'appliquent dans leur intégralité et constituent les conditions essentielles et déterminantes de toute offre de prestation de services et de toute prestation de services (« Prestation ») de la société DELTA.BZH (« DELTA.BZH »), à toute personne agissant en qualité de professionnel (« Client »). Le Client et DELTA.BZH sont respectivement individuellement la « Partie » ou collectivement les « Parties ».

1.2 Le fait de passer commande implique l'acceptation et l'application sans réserve des CGP qui prévalent sur toutes conditions et stipulations du Client, même communiquées postérieurement aux CGP, non expressément acceptées par DELTA.BZH par écrit. DELTA.BZH se réserve le droit de modifier les CGP à tout moment, auquel cas la nouvelle version sera soumise au Client pour acceptation. Le fait pour DELTA.BZH de ne pas se prévaloir, à un moment donné, d'une quelconque clause des CGP ne saurait être interprété comme une renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'ensemble des clauses. Si l'une des clauses des CGP se trouvait nulle ou annulée pour quelque raison que ce soit, les autres clauses n'en seront pas affectées et les parties négocieront de bonne foi une nouvelle clause remplaçant celle annulée.

1.3 Les éventuelles modalités particulières d'exécution des Prestations seront prévues dans un devis émis par DELTA.BZH (ci-après le « Devis »). En cas de contradiction entre les CGP et le Devis, le Devis prévaudra.

Article 2 – Prestations

2.1 Assistance hors contrat de Maintien en Condition Opérationnel

Toute sollicitation d'assistance auprès de DELTA.BZH doivent être déposés dans l'outil de gestion de Corridor accessible à l'adresse <https://corridor.DELTA.BZH.eu>.

Les demandes sont traitées en 48 heures ouvrées et sont facturées au 90 € / HT de l'heure par tranche de 20 minutes indivisibles.

Les incidents concernant un utilisateur unique sont pris en compte pour action en 24 heures ouvrées, les incidents génériques impactant plusieurs utilisateurs ou un site complet peuvent être pris en compte en 4 heures ouvrées.

Les interventions effectuées à la demande du client en heures non ouvrées (de 7h30 à 8h30, de 12h30 à 13h30 et de 18h30 à 20h) sont facturées 120 € / HT de l'heure par heure pleine indivisible.

Les interventions de nuit et week end sont facturées 200 € / HT de l'heure par tranche de 2 heures indivisibles.

Aucune demande d'intervention planifiée n'a de devis émis par DELTA.BZH sans préciser le besoin émis de la part du Client. Le Devis est adressé au Client par courrier ou par courriel. Sauf stipulation contraire, le Devis est valable pendant une durée de trente (30) jours francs à compter de son émission. La



commande de Prestations est effectuée par le Client par courrier ou par courriel, en retournant à DELTA.BZH le Devis signé ou en le validant sur le portail Corridor.

2.2 Toute commande, quelles qu'en soient les modalités, est ferme et définitive pour les Parties à réception par DELTA.BZH du Devis signé par le Client. Tout commencement d'exécution sans réserve de la commande par DELTA.BZH vaut acceptation de la commande par DELTA.BZH, pour les Prestations ayant fait l'objet du commencement d'exécution de la Commande.

Article 3 – Modification ou Annulation de la commande

Aucune commande ferme et définitive ne peut être modifiée ou annulée, totalement ou partiellement sans accord écrit et exprès de DELTA.BZH.

3.1 Modification de la commande : En cas de demande de modification de la commande par le Client, ou par DELTA.BZH avant ou après le début de l'exécution des Prestations (Prestations supplémentaires, demandes spécifiques, rédaction de livrable, etc.), un nouveau Devis sera établi par DELTA.BZH, qui devra être accepté par le Client dans les conditions de l'article 2 ci-dessus.

3.2 Annulation de la commande : En cas d'annulation de tout ou partie de la commande par le Client, ou par DELTA.BZH avant tout début d'exécution des Prestations, ou en cours d'exécution de la commande, DELTA.BZH sera en droit d'exiger le règlement de la totalité du montant de la commande et le remboursement des frais engagés par DELTA.BZH.

Article 4 – Exécution des Prestations

4.1 DELTA.BZH exécutera les Prestations dans les règles de l'art et en conformité avec la réglementation et la commande acceptée par DELTA.BZH. Le Client s'engage à activement coopérer avec DELTA.BZH pour permettre l'exécution des Prestations, et à lui transmettre tout élément et document nécessaire dans des délais permettant la bonne exécution des Prestations. DELTA.BZH est autorisé à sous-traiter pour partie ou totalement l'exécution des Prestations, auquel cas DELTA.BZH restera le cocontractant du Client et demeurera responsable à son égard. La réalisation des Prestations se fera dans un délai de six (6) mois à compter de la signature du Devis par le Client. Le calendrier précis relatif à la réalisation des Prestations sera fixé entre les Parties postérieurement à la signature du Devis. En cas de désaccord entre les Parties sur le calendrier de réalisation des Prestations, le délai initial de six (6) mois pourra être prorogé d'un commun accord entre les Parties. En cas de prorogation du délai, et de désaccord entre les Parties sur le calendrier de réalisation de la Prestation, DELTA.BZH sera en droit d'annuler la commande et d'exiger le règlement de la totalité du montant de la commande et le remboursement des frais engagés par DELTA.BZH.



4.2 Le Client s'engage à informer DELTA.BZH de tout changement relatif aux nombres et aux fonctions des salariés initialement concerné lors de la commande, au minimum quinze (15) jours francs avant le début de l'exécution des Prestations par DELTA.BZH. Le cas échéant, DELTA.BZH se réserve le droit d'annuler ou de modifier la commande conformément aux dispositions de l'article 3 des présentes CGP. DELTA.BZH n'est tenu à aucune indemnité d'aucune sorte.

Article 5 – Tarifs et conditions de règlement

5.1 Tarifs

Sauf stipulation écrite contraire, les prix des Prestations sont ceux figurant sur le Devis émis par DELTA.BZH accepté par le Client. Les prix sont indiqués en Euros hors taxes. Sauf disposition contraire, le prix inclut les frais de restauration, d'hébergement et de transports engagés par DELTA.BZH.

5.2 Conditions de règlement

DELTA.BZH est en droit d'exiger le versement d'un acompte à la date de la commande, par virement bancaire. Le versement du solde du prix, ou, si aucun acompte n'a été demandé, le versement du prix intégral de la commande est effectué immédiatement à la date de la facture, qui sera émise à l'issue de la réalisation des Prestations. Aucun escompte pour paiement anticipé n'est accordé au Client. En cas de Prestations dispensées de manière successives ou fractionnées dans le temps (par exemple sur plusieurs sessions), DELTA.BZH pourra émettre des factures intermédiaires. Le paiement ne sera considéré comme réalisé qu'après mise à disposition des fonds sur le compte de DELTA.BZH.

5.3 Incidents de paiement

En cas d'incident de paiement tel que retard de paiement, rejet de prélèvement ou paiement partiel, DELTA.BZH se réserve la faculté de suspendre tout ou partie des commandes en cours et/ou de refuser toute nouvelle commande, ainsi que la faculté de remettre en cause les conditions de règlement accordées au Client, sans préjudice des autres voies de recours. DELTA.BZH se réserve également la faculté de résilier toute commande en cours aux torts exclusif du Client. DELTA.BZH sera également libre d'imputer tout paiement du Client sur la facture de son choix. Par ailleurs, sans préjudice des dommages et intérêts qui pourraient être réclamés par DELTA.BZH, tout incident de paiement donnera lieu, de plein droit et sans mise en demeure préalable (i) à l'application d'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement, et ce, sans préjudice du droit pour DELTA.BZH de réclamer, sur justificatif, une indemnisation complémentaire, (ii) à la déchéance du terme de l'ensemble des dettes du Client à l'égard de DELTA.BZH, même ayant donné lieu à des traites et (iii) à l'application de pénalités de retard au taux de trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur. Les pénalités seront appliquées par jour de retard.



Article 6 – Propriété intellectuelle et Confidentialité

6.1 Les supports papiers ou numériques remis lors de la réalisation de la Prestation sont la propriété de DELTA.BZH. Ils ne peuvent être reproduits partiellement ou totalement sans l'accord exprès de DELTA.BZH.

6.2 L'ensemble des textes, commentaires, ouvrages, illustrations et images reproduits sur ces supports est protégé par le droit d'auteur et pour le monde entier. Toute autre utilisation que celle prévue aux fins de la Formation est soumise à autorisation préalable de DELTA.BZH sous peine de poursuites judiciaires.

6.3 Le Client s'interdit de copier, divulguer ou commercialiser toute information, document, donnée ou concept de DELTA.BZH.

6.4 Sauf indication contraire expresse du Client, DELTA.BZH est autorisé à utiliser la dénomination sociale, le nom commercial et/ou les marques du Client, et le cas échéant du groupe dont il fait partie, comme référence commerciale sur tout support ou à toute occasion dans un but marketing et/ou publicitaire.

Article 7 – Réserve de propriété

Dans le cas où la commande inclut la livraison de livrable par DELTA.BZH, DELTA.BZH se réserve la propriété des livrables vendus jusqu'au complet paiement du prix prévu à la commande, intérêt, frais, taxes et accessoires compris.

Article 8 – Force majeure

DELTA.BZH ne pourra être tenu pour responsable de l'inexécution de l'une quelconque de ses obligations, notamment d'un retard d'exécution des Prestations, en cas de force majeure s'entendant de tout événement tel que, notamment, intempéries, *lock-out*, grève, épidémie, guerre, réquisition, incendie, inondation, autre catastrophe naturelle, force majeure des sous-traitants ou toute autre cause amenant un chômage partiel ou total pour DELTA.BZH. DELTA.BZH informera le Client immédiatement en cas de survenance de l'un des événements ci-dessus énumérés. En cas de prolongation de l'événement ou de ses conséquences pendant plus de deux (2) mois, les commandes en cours pourront être annulées par courrier recommandé avec accusé de réception par DELTA.BZH ou par le Client.

Article 9 – Responsabilité

DELTA.BZH n'est tenu qu'à une obligation de moyens dans l'exécution des Prestations. La responsabilité de DELTA.BZH ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et sera limitée aux préjudices directs et matériels subis par le Client, à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit et notamment toute perte de chance, de clientèle, de résultat, d'exploitation, préjudice commercial. En tout état de cause, au



cas où la responsabilité de DELTA.BZH serait retenue, le montant total de toute somme mise à la charge de DELTA.BZH ne pourra excéder le montant total du prix payé par le Client au titre du Devis concerné.

Article 10 – Données personnelles

10.1 Finalités et base juridique du traitement

Les données personnelles du Client font l'objet d'un traitement informatisé par DELTA.BZH destiné à l'exécution de la commande, à l'émission des factures, et à l'information du Client sur les offres de formation proposées par DELTA.BZH. Les données personnelles du Client sont nécessaires à l'exécution par DELTA.BZH du contrat avec le Client.

10.2 Communication à des tiers et transfert hors Union Européenne

Aucune transmission des données personnelles du Client à des tiers ne sera effectuée par DELTA.BZH. Aucun transfert de ces données personnelles hors Union européenne n'est effectué par DELTA.BZH.

10.3 Droits dont dispose le Client

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification ou d'effacement de ses données personnelles, ou du droit de demander une limitation du traitement qui le concerne ou du droit de s'y opposer en écrivant au délégué à la protection des données personnelles désigné à l'article 10.5.

Le Client dispose également d'un droit à la portabilité de ses données personnelles. Le Client dispose d'un droit d'introduire une réclamation concernant le traitement de ses données personnelles par DELTA.BZH auprès de la CNIL.

Toute personne dont les données personnelles sont collectées peut définir des directives, générales ou particulières, relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données personnelles après son décès. Les directives particulières peuvent être enregistrées auprès du responsable du traitement. Les directives générales peuvent être enregistrées auprès d'un tiers de confiance numérique certifié par la CNIL. Les directives générales ou particulières, peuvent être modifiées ou supprimées à tout moment.

10.4 Sécurité et conservation

DELTA.BZH s'engage à mettre en œuvre les mesures techniques appropriées permettant de garantir la sécurité et la confidentialité de ses données personnelles. DELTA.BZH s'engage à conserver les données personnelles pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées et en tout état de cause dans un délai maximal de trois (3) années à compter de la fin de la dernière commande par le Client.

10.5 Délégué à la protection des données personnelles

DELTA.BZH a désigné Monsieur Jonathan HAMAIDE en qualité de délégué à la protection des données personnelles. Le Client peut exercer les droits dont il dispose, tels que prévus au présent article 10, en s'adressant à dpo@DELTA.BZH.eu.



Article 11 – Droit applicable et attribution de compétence

Les CGP, les Devis, les Prestations et les relations entre DELTA.BZH et le Client sont soumis au droit français.

En cas de différend ou de contestation relatifs aux CGP, aux Devis, aux Prestations et aux relations entre les Parties, les Parties s'engagent à rechercher préalablement une solution amiable. Tout différend ou contestation non réglé amiablement dans un délai de trente (30) jours francs sera soumis à la compétence exclusive des juridictions compétentes de Nantes y compris en cas de référé, d'ordonnance sur requête, de pluralité de défendeurs, de demande incidente ou d'appel en garantie.

Article 12 – Contexte Covid 19

DELTA.BZH ne pourra pas être tenu pour responsable d'un quelconque retard ou de l'inexécution de l'une quelconque de ses obligations en cas d'épidémie telle que le Covid-19 ou tout autre phénomène épidémique de nature similaire et/ou du fait de mesures gouvernementales, légales ou administratives prises dans le cadre d'une telle crise qui affecteraient l'organisation ou la tenue de la formation, et de manière générale, l'exécution des obligations de DELTA.BZH dans le cadre des commandes. Dans un tel cas, si l'exécution de ses obligations sont affectées, DELTA.BZH informera le Client et s'engage à l'informer régulièrement de l'évolution de la situation et les Parties conviennent d'échanger de bonne foi sur les suites et éventuels aménagements à apporter aux commandes en cours. Sauf accord des Parties notamment sur des aménagements des obligations de DELTA.BZH, celles-ci seront suspendues tant que l'évènement perdurera et sa responsabilité ne pourra être engagée pour quelque cause que ce soit de ce fait, notamment en cas de retard ou d'inexécution de ses obligations.