

VALUE BUILDER OUTSOURCING – CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

ARTICLE 01 : OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») définissent les conditions dans lesquelles **VALUE BUILDER OUTSOURCING SARLU** (ci-après le « Prestataire ») fournit ses prestations de services au Client.

Elles s'appliquent à toute commande de prestations, sauf dispositions particulières prévues dans un contrat ou un bon de commande signé entre les Parties. En cas de contradiction, les dispositions du Contrat prévaudront.

Toute commande implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV.

ARTICLE 02 : DÉFINITIONS

Prestataire : VALUE BUILDER OUTSOURCING SARLU.

Client : toute personne morale ou physique faisant appel aux services du Prestataire.

Contrat : accord écrit signé entre les Parties définissant les prestations et conditions particulières.

Bon de Commande : document validant la commande des prestations et leurs modalités financières.

Prestations : ensemble des services réalisés par le Prestataire pour le Client.

Ressource / Agent : salarié du Prestataire affecté à l'exécution des Prestations.

Indicateurs (KPI / SLA) : critères qualitatifs et quantitatifs définis contractuellement pour le suivi des Prestations.

ARTICLE 03 : OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

Le Prestataire s'engage à exécuter les Prestations conformément aux règles de l'art, dans le cadre d'une obligation de moyens renforcée, et dans le respect des indicateurs de performance définis contractuellement.

Il met en œuvre les ressources humaines, techniques et organisationnelles nécessaires afin d'assurer un niveau de qualité professionnel, conforme aux standards du secteur de l'externalisation.

Le Prestataire conserve l'entière responsabilité de la gestion de son personnel et de ses outils.

ARTICLE 04 : OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client mettra à la disposition du Prestataire les procédures de traitement nécessaires, ainsi que toutes les informations pouvant contribuer à la bonne réalisation des prestations. À cette fin, chacune des parties désigne respectivement deux interlocuteurs privilégiés pour assurer le dialogue dans les différentes étapes de la mission contractée.

Le Client demeure responsable de la conformité réglementaire des données, contenus et instructions transmis au Prestataire, sauf dispositions contraires prévues par la loi.

ARTICLE 05 : COMMANDE ET DÉMARRAGE DES PRESTATIONS

L'accord entre les parties est officialisé par la signature du Bon de Commande et/ou du Contrat. Il est convenu que la signature du bon de commande marque le début des relations contractuelles entre les parties. À ce titre, le prestataire peut entamer le traitement dès la signature effective du bon de commande.

Toute résiliation à l'initiative de l'une ou l'autre des parties prendra effet après l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception, dans le respect du délai de préavis prévu au contrat, ou à défaut, d'un préavis de trois (3) mois.

Les prestations réalisées pendant la période de préavis, conformément au bon de commande ou au contrat, resteront dues par le client.

La résiliation d'une commande entraîne l'application des dispositions relatives aux obligations de fin de contrat, telles que prévues dans les présentes conditions.

ARTICLE 06 : MODALITÉS D'EXÉCUTION

Le Prestataire met en place une organisation adaptée comprenant notamment :

des Ressources qualifiées,

un encadrement opérationnel,

des formations continues,

des outils techniques et de communication adaptés.

Les Parties conviennent expressément que les Prestations sont exécutées strictement dans le cadre défini au Contrat et/ou au Bon de commande.

Toute demande du Client visant à modifier, étendre ou faire évoluer la nature des Prestations en dehors de ce périmètre initial (ci-après les « Prestations Hors Périmètre ») donnera lieu à une réévaluation contractuelle et financière.

Les Prestations Hors Périmètre ne pourront être réalisées qu'après accord écrit préalable du Prestataire et pourront entraîner une révision des conditions contractuelles, un ajustement tarifaire, et/ou la conclusion d'un contrat distinct et indépendant.

ARTICLE 07 : SUIVI ET REPORTING

Le suivi de l'activité est réalisé sur la base des indicateurs définis au Contrat, afin d'assurer une transparence partagée sur l'exécution des prestations.

Le Prestataire fournit au Client un reporting clair et complet permettant de suivre l'activité tant sur le plan quantitatif que qualitatif. La fréquence de ce reporting est adaptée à la nature des prestations et définie d'un commun accord entre les parties.

En cas d'anomalie ou de difficulté technique identifiée, le Prestataire en informe le client dans les meilleurs délais par courrier électronique et/ou par téléphone, afin de permettre une résolution rapide et efficace.

ARTICLE 08 : FACTURATION ET PAIEMENT

Les Prestations sont facturées mensuellement. Les factures sont payables par virement bancaire dans un délai de vingt-et-un (21) jours à compter de leur date d'émission.

En cas de retard de paiement, des pénalités pourront être appliquées conformément à la réglementation en vigueur, après mise en demeure restée sans effet.

Le Prestataire se réserve le droit de suspendre les Prestations en cas de non-paiement prolongé.

ARTICLE 09 : RESPONSABILITÉ

Chaque Partie est responsable de l'exécution de ses obligations contractuelles.

La responsabilité du Prestataire est limitée aux dommages directs et est plafonnée au montant des sommes facturées au Client au cours des douze (12) derniers mois, dans la limite de sa couverture d'assurance responsabilité civile professionnelle.

Les dommages indirects sont expressément exclus.

ARTICLE 10 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les livrables réalisés spécifiquement pour le Client dans le cadre des Prestations deviennent sa propriété, sauf stipulation contractuelle contraire.

Chaque Partie conserve la propriété de ses éléments préexistants.

ARTICLE 11 : CONFIDENTIALITÉ

Le Prestataire s'engage à traiter de manière strictement confidentielle l'ensemble des informations communiquées par le Client ou portées à sa connaissance dans le cadre de l'exécution du contrat, quel qu'en soit le support.

Ces informations sont utilisées uniquement pour les besoins du contrat, protégées par des mesures appropriées et partagées exclusivement avec les personnes autorisées et strictement nécessaires à l'exécution des prestations.

À la fin du contrat, pour quelque cause que ce soit, le Prestataire restitue au Client l'ensemble des accès, documents et supports fournis, y compris leurs éventuelles copies.

Ne sont pas considérées comme confidentielles les informations qui sont publiques, détenues antérieurement par le Prestataire, développées indépendamment, obtenues licitement auprès de tiers ou divulguées avec l'accord écrit du Client.

Le Prestataire garantit le respect de cette obligation par ses collaborateurs. Sauf stipulation contraire, l'obligation de confidentialité s'applique pendant toute la durée du contrat et trois (3) ans après sa cessation.

ARTICLE 12 : CLAUSE DE NON-EXCLUSIVITÉ

Le Client et le Prestataire conviennent qu'aucune exclusivité ne les lie. Chaque partie conserve ainsi toute liberté de collaborer ou de contracter avec des tiers, sans restriction.

ARTICLE 13 : PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Le Prestataire peut être amené à traiter des données à caractère personnel pour le compte du Client. Le Prestataire s'engage à traiter ces données conformément à la réglementation applicable, et notamment au Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des données personnelles (RGPD).

Le Prestataire agit en qualité de sous-traitant et s'engage à traiter les données uniquement sur instruction documentée du Client, à mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir la sécurité et la confidentialité des données, et à ne pas les utiliser à d'autres fins que l'exécution des prestations.

Les données personnelles sont conservées uniquement pour la durée nécessaire à la réalisation des prestations et sont restituées ou supprimées à l'issue du contrat, selon les instructions du Client. Le Prestataire s'engage également à faire respecter ces obligations par son personnel.

ARTICLE 14 : NON DÉBAUCHAGE

Afin de préserver la stabilité des équipes impliquées dans l'exécution des prestations, le Client s'engage à ne pas solliciter ni recruter directement un collaborateur du Prestataire ayant participé aux prestations, pendant la durée du contrat et pendant une période de douze (24) mois suivant sa cessation.

Cette disposition ne fait pas obstacle aux recrutements résultant de candidatures spontanées ou de processus de recrutement ouverts et non ciblés.

En cas de non-respect de cet engagement, les Parties conviennent de se rapprocher afin de définir, de bonne foi, une compensation équitable tenant compte du préjudice éventuellement subi par le Prestataire.

ARTICLE 15 : RÉSILIATION DU CONTRAT

En cas de manquement par l'une des Parties à l'une de ses obligations contractuelles, l'autre Partie pourra résilier le Contrat de plein droit si ce manquement n'est pas corrigé dans un délai de soixante (60) jours suivant l'envoi d'une notification écrite par lettre recommandée avec accusé de réception invitant à y remédier.

Cette résiliation interviendra sans formalité judiciaire, sans préjudice du droit pour la Partie concernée de solliciter, le cas échéant, la réparation du préjudice subi.

Le Contrat pourra également être résilié d'un commun accord entre les Parties, ou en cas de non-paiement par le Client des factures dues dans un délai de soixante (60) jours suivant l'envoi d'une mise en demeure de paiement restée sans effet.

ARTICLE 16 : ASSURANCE DE RÉVERSIBILITÉ

Le Prestataire s'engage à accompagner le Client afin d'assurer une transition fluide des Prestations en cas de fin de collaboration.

L'objectif est de permettre au Client de reprendre les Prestations, ou de les confier à un tiers de son choix, dans des conditions organisées, transparentes et conformes aux standards du secteur.

Les modalités pratiques de cette réversibilité seront définies d'un commun accord, dans un esprit de coopération.

ARTICLE 17 : SOUS-TRAITANCE

Afin de garantir la qualité des Prestations ainsi que la sécurité et la confidentialité des données, le Prestataire réalise les Prestations avec ses propres équipes.

Toute sous-traitance éventuelle ne pourra intervenir qu'après information et accord écrit préalable du Client.

ARTICLE 18 : CAS DE FORCE MAJEURE

Aucune des Parties ne pourra être tenue responsable d'un manquement à ses obligations lorsque ce manquement résulte d'un événement indépendant de sa volonté, qualifié de force majeure au sens de la jurisprudence française.

La Partie concernée informera l'autre Partie dans les meilleurs délais de la survenance de cet événement et s'efforcera de mettre en place des solutions raisonnables afin de limiter son impact.

Si la situation de force majeure se prolonge au-delà d'une durée d'un (1) mois et empêche durablement l'exécution du Contrat, les Parties pourront convenir de la résiliation du Contrat, sans indemnité de part et d'autre.

ARTICLE 19 : MODIFICATIONS ET MISE À JOUR

Toute modification du Contrat devra faire l'objet d'un avenant écrit et signé par les Parties.

Les présentes Conditions Générales de Vente peuvent évoluer afin de tenir compte de changements légaux, réglementaires ou de l'évolution des Prestations proposées. Dans ce cas, le Prestataire informera le Client de toute mise à jour dans un délai raisonnable.

La version applicable est celle en vigueur à la date de la commande. En cas de divergence entre les CGV et le Contrat signé, les dispositions du Contrat prévaudront.

ARTICLE 20 : DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

Les Parties s'engagent à chercher une résolution à l'amiable de tout différend survenant lors de l'interprétation ou de l'exécution du Contrat.

En cas de non-aboutissement d'un accord amiable, tout litige relatif à la conclusion, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation du Contrat sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Paris. Cette compétence s'applique également aux procédures d'urgence, aux procédures conservatoires, en référé, ou par requête, même en présence de demandes incidentes, de pluralité de défendeurs, ou d'appel en garantie.

ARTICLE 21 : DISPOSITIONS FINALES

Les présentes CGV ont pour objectif d'encadrer la relation entre les Parties dans un esprit de transparence, de confiance et de collaboration durable.

Toute évolution du cadre contractuel fera l'objet d'un échange préalable et, le cas échéant, d'un avenant écrit signé par les Parties..

« Parapher et signer avec la mention "Lu et approuvé, bon pour accord" + cachet du client »