

Conditions générales de Prestations de Services DI'verse

1. CHAMP D'APPLICATION

Les Conditions Générales de prestations de service (ci-après « Conditions Générales ») décrites ci-dessous ont pour objet de régir l'ensemble des relations contractuelles entre la société DI'verse, société par actions simplifiée au capital de 2.500 € ayant son siège social à GERZAT (63360), 14, rue de l'Horloge, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de CLERMONT-FERRAND sous le n°983 523 598, ci après dénommée « DI'verse » ou « le Prestataire », et toute personne, physique ou morale, souhaitant disposer d'un accompagnement par la SAS DI'verse, dans les conditions prévues à l'article 2 des présentes conditions (ci-après dénommé « le Client »).

Les Conditions Générales de Prestations de Services sont systématiquement communiquées à tout Client préalablement à la conclusion du contrat de fourniture des Services conformément aux dispositions des articles L 111-1 à L 111-8 du Code de la consommation, pour les Clients Consommateur, et L 441-1 à L 441-16 du Code de commerce, pour les Clients Professionnels.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales et de toutes les informations listées à l'article L 221-5 du Code de la consommation, pour les Clients « Consommateur », et aux articles L 441-1 et suivants du Code de commerce, pour les Clients « Professionnels ». Il reconnaît les avoir acceptées avant la conclusion du contrat de fourniture des Services. La validation de la commande de Services par le Client, par l'acceptation du Devis émis par le Prestataire, vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales.

La société DI'verse se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier les présentes conditions générales à tout moment.

2. PRESTATIONS

DI'verse est spécialisée dans le domaine de la responsabilité sociétale des entreprises et a pour activité :

- La réalisation de prestations de conseil auprès d'une clientèle de professionnels notamment en matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE), de l'innovation en matière de conduite du changement et des pratiques managériales,
- Toute prestation de formation ainsi que l'organisation de formations en matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) et domaines connexes,
- La mise en place, l'accompagnement stratégique et technique et la réalisation de politiques d'évaluation au sein des entreprises dans les domaines susvisés.

La société DI'verse propose à ses Clients, qu'ils soient professionnels ou particuliers, un ensemble de mission réparties entre les quatre (4) grandes thématiques suivantes :

- « INNOV'ACTION » ou la conduite de projet « Innovation managériale » : ce service offre à l'entreprise, au chef d'entreprise et à ses équipes un accompagnement en matière de projets novateurs et d'innovation managériale. Le chef d'entreprise et ses équipes sont accompagnés à chaque étape depuis la co-définition d'une stratégie alignée sur la culture de l'entreprise jusqu'à la mise en œuvre d'une stratégie RSE axée sur la diversité, l'inclusion, l'égalité femmes-hommes et le développement des compétences. DI'verse facilite ainsi la transition de l'idée à l'action contribuant à instaurer une culture d'innovation durable.

- « TRANSFORM'ACTION » ou comment cultiver ses compétences : ce service favorise le développement des compétences à travers des formations personnalisées, des ateliers thématiques ou des initiatives spécifiques. DI'verse propose ainsi la création de formation et d'outils pour développer ou renforcer les compétences du personnel sur les thématiques ciblées lors de l'accompagnement de l'entreprise dans sa démarche de RSE.
- « EVALU'ACTION » ou la conduite du changement : ce service offre des solutions pour accompagner la conduite du changement, évaluer les impacts et anticiper les étapes post-transition RSE. DI'verse accompagne l'entreprise vers plus de RSE pour le bien de l'entreprise et ses équipes ;
- Une intervention « sur-mesure » : DI'verse propose des services personnalisables comprenant des diagnostics approfondis. Cette thématique peut englober, à titre d'illustration, tout ou partie des services suivants :
 - ✓ Diagnostic : analyse approfondie de la situation permettant l'identification des défis, des opportunités et des domaines nécessitant des améliorations.
 - ✓ Diagnostic & Formation : évaluation globale avec la possibilité de formations sur mesure pour renforcer les compétences des équipes et faciliter la mise en œuvre des recommandations.
 - ✓ Management de transition : pilotage et supervision lorsque des changements importants sont nécessaires, que ce soit pour une transition définie ou pour combler un poste de direction vacant.

La ou les Prestations choisies par le Client, et le détail des missions confiées au Prestataire, ainsi que le calendrier d'intervention, figurent dans le Devis établi par le Prestataire préalablement au démarrage de la Prestation.

3. DEVIS ET COMMANDE

DI'verse établit un Devis à l'issue d'un échange ou d'un rendez-vous avec le Client nécessaire à la détermination de ses besoins.

Les relations contractuelles entre les Parties sont régularisées par la signature, par le Client, du Devis basé sur l'étude des besoins du Client et valant ainsi acceptation de la mission proposée par DI'verse.

La validité de la Commande implique l'acceptation préalable, exprès, entière et sans réserve par le Client des présentes Conditions Générales de Prestations de Services.

Les présentes Conditions Générales de Prestations de Services figurent au verso des documents commerciaux (*devis, bon de commande, facture*) de la société DI'verse ; de sorte que le Client est informé des termes et conditions des présentes conditions générales avant de s'engager auprès de la société DI'verse. Ainsi, la passation de la commande et/ou la validation du Devis emporte acceptation des présentes conditions générales ce que le Client reconnaît expressément.

En cas d'annulation de la Commande, après validation du Devis, le Client s'engage à régler la ou les parties de la Prestation déjà effectuée si elles sont supérieures au montant de l'acompte versé, étant rappelé que l'acompte est conservé par DI'verse en cas d'annulation de la Prestation par le Client. Afin de se voir indemnisée du préjudice subi par cette annulation tardive, la société DI'verse se réserve le droit de demander au Client, à titre de clause pénale, le règlement de l'intégralité des sommes chiffrées dans le Devis même si tout ou partie de la prestation n'a pas été effectué.

4. PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT

4.1. Prix

Le prix des Prestations indiqué en Euros est celui en vigueur au moment de la passation de la Commande. Il est ferme et non révisable. Le prix des Prestations comprend la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) au taux français en vigueur au jour de la passation de la Commande.

Les services proposés par le Prestataire sont fournis aux tarifs en vigueur selon le Devis établi par le Prestataire, tel qu'accepté par le Client préalablement ou concomitamment au démarrage de la mission.

Les prix sont exprimés en Euros.

Les prix indiqués sur le Devis transmis au Client ne sont valables que durant la validité de l'offre indiquée sur le devis. Au-delà, la société DI'verse ne pourra être tenue par le prix indiqué.

Le Devis ne sera considéré comme définitif et validé qu'à partir du moment où celui-ci aura été signé, daté et retourné à la société DI'verse. Le Devis peut être retourné par courrier postal, au siège de la société DI'verse dont l'adresse figure en préambule des présentes, ou par courrier électronique à monika@di-verse.fr.

L'acceptation du Devis emporte acceptation des présentes conditions générales de prestations de services qui figurent au verso du Devis.

4.2. Modalités de paiement

La prestation est facturée selon les modalités mentionnées sur le Devis signé préalablement par le Client.

A défaut de précision sur le Devis, le Client doit verser un acompte représentant 30 % du montant total du Devis lors de la validation de celui-ci. A défaut de règlement de cet acompte, le Devis ne saurait être considéré comme validé.

En cas de règlement par chèque, celui-ci devra être libellé à l'ordre de SAS DI'verse. Conformément à l'article L 131-15 du Code monétaire et financier, le Client qui souhaite régler la prestation par chèque doit justifier de son identité en présentant une pièce d'identité officielle, sur laquelle figure sa photographie, en cours de validité. DI'verse se réserve la possibilité de demander une photocopie de la pièce d'identité du Client, ou de refuser un paiement si le nom apparaissant sur le chèque reçu est différent de celui du Client.

En cas d'annulation de la commande par le Client après acceptation du Devis, pour quelque raison que ce soit, l'acompte versé à lors de la validation du Devis sera, de plein droit, acquis à DI'verse et ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement.

Le prix de la Prestation, tel que résultant du Devis et le cas échéant des Devis complémentaires, sera réglé par le Client comme suit sauf disposition contraire mentionnée sur le Devis qui devra alors s'appliquer :

- Versement par le Client d'un acompte de 30 % du prix total concomitamment à son acceptation écrite du Devis, et avant le début d'exécution de la prestation ;

- Le solde sera facturé au fur et à mesure de l'état d'avancement des travaux de DI'verse et devra être réglé dans un délai de 15 jours à compter de la réception de la facture.

Le règlement des prestations commandées par le Client à DI'verse s'effectue :

- Soit en espèces (étant précisé que le paiement en espèces est plafonné à 1.000 € conformément à l'article L 112-6 du Code monétaire et financier),
- Soit par virement sur le compte bancaire de DI'verse dont les coordonnées figurent sur la facture et pourront, par ailleurs, être communiquées au Client sur demande de sa part.

Sauf condition contraire figurant sur le Devis, aucun escompte n'est octroyé pour paiement anticipé du Client.

Conformément à l'article L 441-6 du Code de commerce, et lorsque le Client est un Client Professionnel, en cas de défaut de paiement de tout ou partie du prix ou des frais dans le délai convenu, un intérêt de retard égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points, sera dû par le Client au Prestataire. Dans ce cas, le taux applicable pendant le premier semestre de l'année concernée est le taux en vigueur au 1^{er} janvier de l'année en question. Pour le second semestre de l'année concernée, il est le taux en vigueur au 1^{er} juillet de l'année en question. Les pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel ne soit nécessaire.

Le Client en situation de retard de paiement est de plein droit débiteur, à l'égard du Prestataire, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, dont le montant est de 40 € en application des articles L 441-9, I, alinéa 5, L 441-10 et D 441-5 du Code de commerce. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, le Prestataire peut demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

En outre, et en cas d'impayés, la société DI'verse pourra suspendre ou résilier toutes les Prestations en cours sans préjudice de toute autre voie d'action. Le Client ne sera pas autorisé à retenir ou différer le paiement de toute somme due à la société DI'verse même en cas de litige ou de réclamation.

4.3. Modification des prix

DI'verse se réserve la possibilité de modifier, à tout moment, ses tarifs. Le Client se verra toutefois appliquer les tarifs figurant sur le Devis établi dès lors que le Devis aura été accepté et/ou dès lors que le Devis sera encore en cours de validité.

5. OBLIGATIONS DES PARTIES

5.1. Obligations du Client

Dès la validation du devis, le Client s'engage à répondre, dans les meilleurs délais, à chacune des demandes de la société DI'verse.

Notamment, le Client s'oblige :

- ✓ à transmettre, sans délai, à chacune des demandes de DI'verse les renseignements ou pièces nécessaires à la réalisation de la mission confiée ;
- ✓ respecter, et à inviter ses équipes et collaborateurs à respecter, les dates et heures des rendez-vous (réunions préparatoires, réunions de travail, temps d'échanges, formations) convenus et fixés avec le Prestataire dans le cadre de la réalisation de sa mission ;

- ✓ régler toute prestation due à réception de facture ;
- ✓ valider, le cas échéant, le cahier des charges (*à titre d'exemple, en cas de construction d'une formation sur-mesure*) établis par la société DI'verse dans les délais demandés par le Prestataire.

Le Client s'engage à transmettre à DI'verse tous les éléments demandés ou nécessaires à la réalisation de la mission confiée.

En cas de non transmission ou de transmission tardive des documents par le Client, DI'verse ne pourra pas être tenue responsable du retard dans l'accomplissement de la mission confiée.

Le Client est responsable de l'exactitude des éléments transmis et des informations communiquées à la société DI'verse pour réaliser la mission confiée par le Client.

5.2. Obligations de DI'verse

La société DI'verse s'oblige à exécuter la mission confiée dans les délais mentionnés sur le Devis sous réserve que le Client ait répondu aux sollicitations du Prestataire dans les délais.

En outre, la société DI'verse s'engage à :

- ✓ respecter la plus stricte confidentialité concernant les informations fournies par le client, et désignées comme telles,
- ✓ ne divulguer aucune information sur les prestations de services réalisés pour le Client, sauf accord exprès du Client concerné à cet effet,
- ✓ restituer tout document fourni par le Client à la fin de la mission,
- ✓ mener à bien les Prestations confiées dans les conditions mentionnées sur le Devis,
- ✓ fournir un rapport régulier de l'avancement des travaux qui lui sont confiés.

Le Prestataire s'engage à faire ses meilleurs efforts pour fournir les Prestations commandées par le Client dans le cadre d'une obligation de moyens et dans les délais ci-dessus précisés. Toutefois, ces délais sont communiqués à titre indicatif.

Il est précisé que les échanges entre le Prestataire et le Client et/ou ses équipes se feront lors de réunions physiques et par téléphone, email ou en visioconférence.

Le Client est informé que les documents conçus par DI'verse ne peuvent pas être utilisés à des fins commerciales par des personnes non liées contractuellement avec DI'verse. Les documents conçus par DI'verse demeurent sa pleine et entière propriété et le Client ne saurait en faire un quelconque usage, même à des fins non commerciales.

DI'verse formulera au Client toutes remarques, commentaires et/ou suggestions permettant d'aboutir à l'exécution conforme de sa Prestation.

6. DUREE – RESOLUTION DU CONTRAT POUR MANQUEMENT D'UNE PARTIE A SES OBLIGATIONS

La durée de la mission est la durée mentionnée sur le Devis établi par le Prestataire et accepté par le Client. Cette durée est donnée à titre indicatif et dépend également de la réactivité du Client dans la communication des éléments et informations nécessaires à la mission du Prestataire.

Les parties se trouvent donc engagées à compter de la validation du Devis jusqu'à la restitution de la mission.

En cas de non-respect par l'une ou l'autre des parties des obligations lui incombant aux termes des présentes, le contrat pourra être résolu. Il est expressément entendu que cette résolution pour manquement d'une partie à ses obligations aura lieu de plein droit trente (30) jours après l'envoi d'une mise en demeure de s'exécuter, restée, en tout ou partie, sans effet. La mise en demeure pourra être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire. Cette mise en demeure devra mentionner l'intention d'appliquer la présente clause.

7. RESPONSABILITE

La société DI'verse, qui a une activité de conseil et d'accompagnement en matière de responsabilité sociétale des entreprises, s'engage à faire ses meilleurs efforts pour accompagner ses Clients dans leur démarche « RSE ».

La société DI'verse est soumise à une obligation de moyens et non à une obligation de résultat.

DI'verse s'engage à exécuter la prestation avec tout le soin en usage dans sa profession et à se conformer aux règles de l'art en vigueur.

Dans tous les cas, si la responsabilité de DI'verse devait être retenue, elle ne pourrait excéder le montant total des sommes payées par le Client au titre de la prestation réalisée par la société DI'verse.

Le Prestataire n'est pas responsable des dommages indirects, y compris les pertes de bénéfices ou d'économies escomptées, même au cas où le Prestataire aurait eu connaissance de la possibilité de la survenance de tels dommages, et ce même découlant d'une faute du Prestataire ou d'une faute dans la réalisation de la prestation au titre du présent contrat.

Le client a pris le soin de souscrire à une assurance pour toutes conséquences dommageables des actes dont il pourrait être tenu pour responsable au titre des présentes.

8. ASSURANCE

Le Prestataire déclare avoir souscrit et s'engage à maintenir en vigueur pendant toute la durée de ses engagements, au titre du présent contrat, une assurance responsabilité civile professionnelle pour des niveaux suffisants, auprès d'une compagnie d'assurances notoirement solvable et établie en France, garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile, professionnelle et/ou contractuelle du fait des dommages et préjudices qui pourraient être causés au Client et à tout tiers dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

À tout moment, le Prestataire devra justifier du maintien des garanties et du paiement des primes de son contrat d'assurance.

9. FORCE MAJEURE

DI'verse ne pourra être tenue responsable en cas de non-exécution ou retard dans l'exécution d'une de ses obligations en cas de survenance d'un événement insurmontable et imprévisible ou d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. Constituent des événements de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français, toute interruption des télécommunications, défaillance du réseau de distribution d'électricité, perte de connectivité à Internet quels que soient les équipements où le réseau en cause, dès lors qu'ils ne sont pas sous le contrôle du Prestataire et susceptibles d'affecter le bon déroulement des prestations de DI'verse.

Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendront l'exécution du contrat. Si les cas de force majeure ont une durée d'existence supérieure à UN (1) mois, le présent contrat sera résilié automatiquement, sauf accord contraire entre les parties, sans que cette résiliation ouvre droit à indemnités de part ni d'autre.

10. RESTRICTION D'UTILISATION DES DOCUMENTS FOURNIS

Sauf mention contraire expresse, les comptes-rendus de mission ou d'audit, les supports de formation et plus globalement tous documents fournis au Client par la société DI'verse, dans le cadre de la mission confiée, ne peuvent en aucun cas être utilisés à des fins commerciales et ils sont destinés exclusivement à un usage interne afin de mettre en œuvre les préconisations de la société DI'verse.

11. GESTION DES DONNEES PERSONNELLES ET UTILISATION DES DOCUMENTS TRANSMIS A DI'verse

Le Client est informé du fait que certains renseignements sont obligatoires et nécessaires au traitement de la mission confiée à DI'verse. L'absence de réponse à une communication d'un élément est susceptible de compromettre le bon suivi de son dossier.

Les informations personnelles du Client sont conservées aussi longtemps que nécessaire jusqu'à l'exécution des prestations par DI'verse, sauf si :

- Le Client exerce son droit de suppression des données le concernant, dans les conditions décrites ci-après ;
- Une durée de conservation plus longue est autorisée ou imposée en vertu d'une disposition légale ou réglementaire.

Pendant cette période, DI'verse met en place tous moyens aptes à assurer la confidentialité et la sécurité de leurs données personnelles, de manière à empêcher leur endommagement, effacement ou accès par des tiers non autorisés.

L'accès aux données personnelles est strictement limité au personnel de DI'verse.

En dehors des cas énoncés ci-dessus, DI'verse s'engage à ne pas vendre, louer, céder ni donner accès à des tiers aux données des Clients sans leur consentement préalable, à moins d'y être contraints en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.).

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 (applicable dès le 25 mai 2018), le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données ou encore de limitation du traitement. Le Client peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant.

Le Client peut, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer ses droits en contactant le représentant légal de la Société DI'verse à l'adresse suivante : monika@di-verse.fr.

Pour toute information complémentaire ou réclamation, le Client peut contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (plus d'informations sur www.cnil.fr).

12. SOUS-TRAITANCE

Le Client est informé du fait que le Prestataire pourra confier à un tiers l'exécution de tout ou partie des prestations de services convenues et mentionnées dans le Devis ou la Lettre de Mission.

Le Prestataire demeurera responsable des missions sous-traitées à un tiers.

En cas de sous-traitance, le Prestataire demeurera le seul interlocuteur du Client.

13. INDEPENDANCE DES CLAUSES

Si l'une des dispositions des présentes devait être nulle ou sans effet à raison notamment de dispositions légales ou réglementaires, la présente convention continuera à produire ses effets entre les parties qui remplaceront la disposition annulée par une disposition parvenant autant que possible au même résultat économique.

14. MEDIATION – LOI APPLICABLE – REGLEMENT DES LITIGES

14.1. Médiation

En vertu de l'article L 612-1 du Code de la consommation « tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation. Le professionnel peut mettre en place son propre dispositif de médiation de la consommation ou proposer au consommateur le recours à tout autre médiateur de la consommation répondant aux exigences du présent titre. Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel permet toujours au consommateur d'y recourir. »

Les litiges entrant dans le champ d'application de l'article L 612-1 du Code de la consommation sont les litiges définis à l'article L 611-1 du Code de la consommation à savoir les litiges de nature contractuelle, portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fournitures de services, opposant un consommateur à un professionnel.

Pour toute difficulté, le Client est invité à contacter préalablement DI'verse.

Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, le consommateur, sous réserve de l'article L.612-2 du Code de la consommation, a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation, dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.

Si le litige de consommation n'a pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable écrite auprès de DI'verse-monika@di-verse.fr, le Client consommateur peut faire appel au médiateur de la consommation dans le but de résoudre à l'amiable tout litige relatif à l'interprétation et/ou l'exécution des présentes conditions générales.

Le recours au médiateur de la consommation est gratuit pour le Client.

L'entreprise DI'verse a désigné la **société MEDIATION PROFESSIONNELLE** (www.mediateur-consommation-smp.fr) comme entité de médiation de la consommation.

Pour saisir le médiateur, le consommateur doit formuler sa demande :

- Soit par écrit à :
Société de la Médiation Professionnelle
Médiation de la consommation
Alteritae
5, rue Salvaing 12000 Rodez
- Soit en remplissant le formulaire en ligne intitulé « Saisir le médiateur » sur le site www.mediateur-consommation-smp.fr

Quel que soit le moyen de saisine utilisé, la demande doit impérativement contenir :

- Les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du demandeur,
- Le nom et l'adresse et le numéro d'enregistrement chez la Société Médiation Professionnelle, du professionnel concerné,
- Un exposé succinct des faits. Le consommateur précisera au médiateur ce qu'il attend de cette médiation et pourquoi,
- Copie de la réclamation préalable,
- Tous documents permettant l'instruction de la demande (bon de commande, facture, justificatif de paiement, etc.)

Cette clause ne trouve pas à s'appliquer en cas de contrat passé par un professionnel.

14.2. Droit applicable en cas de litige

Les présentes Conditions Générales et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français. Dans le cas où les présentes conditions générales seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français fera foi en cas de litige.

Le Client est informé de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

Les litiges relatifs aux présentes conditions générales et/ou aux missions confiées à DI'verse qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre DI'verse et le Client, seront soumis, après recours au choix du Consommateur à la procédure de médiation mentionnée ci-avant, à la compétence des tribunaux du ressort du domicile du Client, sauf règles de procédures impératives contraires.

Pour tout différend relatif aux présentes conditions générales, concernant la validité, l'exécution, l'interprétation et/ou la rupture des présents, impliquant, outre la DI'verse, un Professionnel, les Parties conviennent expressément de soumettre le présent contrat au droit français et d'attribuer compétence exclusive au Tribunal de commerce de CLERMONT-FERRAND.

Date de mise à jour des présentes conditions générales de prestations de services : 14/06/2024.