

CONDITIONS GENERALES DE VENTE (CGV)

dans le cadre d'accompagnement, d'ateliers et de conférences

Version du 01/06/2025

1. Préambule, définitions et présentation

Prestataire :

Marie-Aude SOUCHE HEMARD entreprise individuelle, dont le siège social est sis 3 avenue Frédéric Mistral 83210 Solliès-Pont, immatriculée au RCS de Toulon sous le n°951 787 001 00019 exerçant sous le nom commercial METIS-IC
Ci-après dénommé METIS-IC.

Client :

Personne morale ou physique bénéficiaire de METIS-IC. Le client peut être un consommateur ou un professionnel.

Service :

Sont considérés comme services notamment les prestations suivantes :

- L'accompagnement d'équipes par exemple par l'intermédiaire de team building, d'ateliers collectifs, de fresques
- La réalisation de conférences et séminaires

Conditions générales de vente :

Conditions qui régissent les relations entre les parties dans le cadre de la signature du contrat et de l'exécution de la prestation. Les CGV constituent avec les commandes, les documents contractuels opposables aux parties, à l'exclusion de tout autre document, prospectus, ou autres qui n'ont qu'une valeur indicative.

Chaque fois que le client fait appel aux services du prestataire, il est réputé connaître et accepter les présentes conditions générales de vente sans réserve. Il déclare avoir la capacité légale de contracter et de s'engager.

Les conditions générales de vente sont **systématiquement transmises préalablement à la commande pour les clients consommateurs et sur demande pour les professionnels**.

Les conditions générales applicables sont celles en vigueur au jour de la passation de la commande ou de la signature du contrat.

2. Devis – contrat – commande – prix

2.1 Devis

2.1.1 Prestations hors ateliers

Toutes les prestations de services hors atelier de 4h font l'objet d'un **devis estimatif détaillé et personnalisé** à la suite d'un premier rendez-vous gratuit. Le devis est remis ou envoyé (par email ou lettre simple) au client. Le devis mentionne les caractéristiques essentielles de prestations à titre précontractuel au sens de l'article 1112-1 du code civil. Il peut lui être annexé une proposition commerciale.

Le devis a une durée de **validité de 1 mois maximum** à compter de sa date d'émission.

Les CGV sont remises au client lors de l'établissement du devis.

2.1.2 Ateliers d'une durée maximum de quatre heures (4H)

Dans le cas de ces ateliers, **aucun devis n'est établi**; une facture est directement établie lors de la passation de la commande. La commande deviendra définitive à compter du paiement de la facture.

2.2 Contrat

Un contrat pourra être remis et signé en cas de prestation complexe.

Un descriptif complémentaire de la prestation sera fourni au client à cette occasion.

Les présentes conditions générales de vente sont remises au client lors de la communication du contrat.



2.3. Commande

2.3.1 Prestations hors ateliers

La commande est définitive dès lors que le client a validé le contrat/devis pour les prestations hors atelier de 3h.

La commande donne lieu au versement d'un **acompte de 30%** lors de la signature du devis.

Cet acompte ne peut être qualifié d'arrhes au sens de l'article 1590 du code civil et L214-1 du code de la consommation, la commande engageant définitivement les parties.

Sans préjudice de son éventuel droit de rétractation, le client sera définitivement engagé par la signature du devis ou par son acceptation sans réserve par mail.

Le prestataire ne sera tenu du commencement d'exécution de sa prestation qu'à dater de la réception de l'acompte. Les prix indiqués dans l'offre ne visent que la réalisation des services qui y sont décrits, à l'exclusion de toute autre prestation.

2.3.2 Ateliers d'une durée maximum de quatre heures (4H)

La commande est définitive dès lors que le client a réglé la facture relative à la prestation de l'atelier de 4h.

Le prestataire ne sera tenu du commencement d'exécution de sa prestation qu'à dater de la réception du règlement. Les prix indiqués dans l'offre ne visent que la réalisation des services qui y sont décrits, à l'exclusion de toute autre prestation.

2.4 Tarifs

2.4.1 Prestations hors ateliers

Le prix de la prestation de service est fixé en fonction de l'importance et de la complexité de la mission ainsi que du temps requis estimé pour l'effectuer et des supports et matériel requis pour l'animation. L'estimation du budget de base ne tient pas compte des modifications ultérieures demandées par le client, ni des suggestions non prévisibles apparaissant en cours d'exécution.

Le dépassement de budget de **15%** reste raisonnable et n'entraîne pas la responsabilité du prestataire.

Toute journée ou demi-journée d'animation commencée sera facturée dans sa totalité nonobstant les cas d'interruption.

Toute modification ultérieure demandée par le client sera facturée suivant un nouveau devis ou un avenant au contrat.

Les **tarifs sont entendus en euros et HT**. La TVA n'est pas applicable (art. 293B du CGI).

Si la formation devait se tenir dans les locaux du client ou dans un lieu non déterminé au préalable à toute inscription par METIS-IC, des frais de déplacement et de séjour seront facturés en supplément de la formation. Les **frais de déplacement** seront calculés selon le barème kilométrique légal en vigueur au jour du devis.

Les **frais de séjour** éventuels ou réservations de salle seront calculés sur justificatif de facture.

2.4.2 Ateliers d'une durée maximum de quatre heures (4H)

Lorsque METIS-IC organise des ateliers de moins de 4h sur des thèmes particuliers pour un nombre limité de participants, les ateliers sont facturés par demi-journée.

Le paiement total du prix de l'atelier se fait lors de la réservation.

L'inscription à l'atelier devient définitive lors du paiement de la totalité du prix sauf clause expresse dérogatoire.

En cas d'annulation de l'inscription par le participant :

- Entre 3 semaines et 15 jours avant l'évènement celui-ci sera remboursé de 70% du prix
- Entre 15 jours et 1 semaine avant l'évènement, celui-ci sera remboursé de 50% du prix
- Moins d'une semaine avant l'évènement, il perdra la totalité du prix

Si l'annulation se fait sur le motif de la force majeure, le participant se verra proposer la participation au même atelier à une autre date si elle existe ou se verra rembourser 100% du prix.

En cas d'annulation de l'atelier par METIS-IC, les inscriptions seront remboursées dans leur totalité. Tout atelier commencé est dû dans sa totalité nonobstant les cas d'interruption.

3. Conditions de règlement

3.1 Règlement des acomptes et factures

3.1.1 Prestations hors ateliers

Les acomptes et factures sont payables par chèque ou virement bancaire au crédit du compte de METIS-IC.

Le paiement de l'acompte est exigé lors de la passation de la commande afin de commencer l'exécution de la prestation. La facture du solde est émise lors de la livraison de la prestation. Le solde du prix est payable au comptant, au jour de la réception de la facture.

3.1.2 Ateliers d'une durée maximum de quatre heures (4H)

Les factures sont payables par chèque ou virement bancaire au crédit du compte de METIS-IC.

La facture est émise lors de la passation de la commande. Le solde du prix est payable au comptant, au jour de la réception de la facture.

3.2 Escompte

Aucun escompte ne sera accordé par le prestataire en cas de paiement anticipé de la facture par le client (paiement comptant ou dans un délai inférieur à celui stipulé dans les CGV).

3.3 Indemnité forfaitaire

L'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement due au créancier en cas de retard de paiement, conformément à l'article 121-II de la loi n°2012-387 du 22 mars 2012 est **fixée à 40€** par le décret n°2012-1115 du 2 octobre 2012. Elle sera exigible dès le premier jour de dépassement de la date de règlement précisée sur le devis.

3.4 Intérêts de retard

En cas de retard de règlement, les sommes échues porteront intérêts à un taux conventionnel égal au taux d'intérêt appliqué par la banque centrale européenne à son opération de financement la plus récente majorée de 10 points de pourcentage : article L441-6 I du code de commerce.

3.5 Clause pénale

Le défaut de paiement à l'échéance fixée entraînera de plein droit, après mise en demeure restée vaine d'avoir à exécuter sous huit jours, l'exigibilité à titre de clause pénale d'une indemnité égale à **20% des sommes dues**, sans préjudice des intérêts conventionnels.

4. Rétractation – résiliation unilatérale et indemnité de crédit

4.1 Droit de rétractation dans un délai de 14 jours :

4.1.1 Délai de rétractation du professionnel :

Lorsque le client est un professionnel passant commande dans le cadre et pour les besoins de sa profession, il ne

bénéficie pas du droit de rétractation de 14 jours prévu par le code de la consommation sauf dans les conditions cumulatives suivantes prévues par l'article L121-16-1 du code de la consommation :

- Lorsque le contrat est conclu hors établissement,
- Lorsque l'objet du contrat n'entre pas dans le champ d'activité principale de l'entreprise,
- Lorsque le nombre de salariés de l'entreprise est inférieur ou égal à cinq.

Cette faculté ne s'applique pas sur les foires et salons.

4.1.2 Délai de rétractation de 14 jours du consommateur :

Le consommateur est défini selon le code de la consommation comme toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité artisanale, commerciale, industrielle ou libérale. Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision selon l'article L221-18 du code de la consommation.

Cette faculté ne s'applique pas sur les foires et salons.

Lorsque le client est un consommateur au sens de l'article liminaire du code de la consommation, il ne bénéficie pas du droit de rétractation, susceptible d'être notifié sans motif dans les 14 jours de la fourniture de service, dès lors qu'il n'a pas passé commande à distance (internet, catalogue, téléphone, téléachat, SMS) ou qu'une des exceptions au droit de rétractation prévu par l'article L 221-28 du code de la consommation est applicable.

4.1.3 Mise en œuvre du droit de rétractation :

Le délai de 14 jours court à compter de la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services.

Le Client exerce son droit de rétractation avant la fin du délai de 14 jours, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter de frais, au choix :

- Par toute déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter par courrier électronique à l'adresse marie-aude@metis-ic.fr avec indication claire de son identité et ses coordonnées (nom, prénom – coordonnées portables / téléphoniques) et en mentionnant ses coordonnées complètes (nom, adresse postale et e-mail, numéro de téléphone) ainsi que le numéro de devis ou les références du contrat de prestations de services ou du bon de commande.
- Ou en utilisant le modèle de formulaire en annexe à adresser à METIS-IC par courrier postal à l'adresse 3 avenue Frédéric Mistral 83210 Solliès-Pont

Il est précisé au client que :

- L'utilisation du modèle de formulaire de rétractation n'est pas obligatoire ;
- Pour que le délai de rétractation soit respecté, le droit de rétractation doit s'exercer avant l'expiration du délai de 14 jours.

METIS-IC procèdera au remboursement du Client de la totalité des sommes qu'il aura versées en paiement de sa commande, sans retard injustifié et, en tout état de cause, au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle il aura été informé de la décision du Client de se rétracter. Au-delà, les sommes seront majorées au taux légal en vigueur.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, le droit de rétractation doit s'exercer avant l'expiration du délai de 14 jours.

Si le client demande l'exécution immédiate de la prestation avant l'expiration du délai de rétractation, puis exerce sa faculté de rétractation, il devra au prestataire les sommes correspondant au prorata de l'exécution du contrat ou la totalité en cas d'exécution totale conformément à l'article L221-28 du code de la consommation.

4.2 Droit de résiliation par le prestataire

Le prestataire se réserve le droit de mettre fin au contrat de façon unilatérale en réclamant les honoraires dus pour le travail réalisé jusqu'à cette rupture si le prestataire ne peut répondre, par sa créativité propre, à la nouvelle demande du client.

Le prestataire se réserve le droit de refuser d'honorer une commande d'un client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours.

Le prestataire peut interrompre une commande d'un client qui aurait eu à l'égard du prestataire des actes ou des propos discriminants, raciaux ou injurieux. Il pourra demander la totalité de la somme restante due pour le contrat interrompu du fait de la faute du client et se réservera le droit de demander des dommages et intérêts pour le préjudice subi.

4.3 Résiliation unilatérale et indemnité de dédit en cas de rétractation du client

Si le client renonce aux services de METIS-IC au cours de la mise en œuvre de sa prestation en dehors du délai de rétractation, et qu'aucune faute grave du prestataire n'est établie, le client sera redevable au minimum de l'acompte versé et si l'exécution de la prestation a commencé, de la facture qui correspond au travail effectué et des moyens mis en œuvre au stade de cette rupture du contrat. En outre et dans tous les cas, une indemnité forfaitaire de dédommagement de 500€ sera due par le client.

4.4 Force majeure :

En cas de force majeure dûment reconnue, telle que prévue à l'article 1218 du code civil et par la jurisprudence des cours et tribunaux français, le client empêché peut rompre le contrat en avertissant immédiatement METIS-IC par lettre recommandée avec A.R au 3 avenue Frédéric Mistral 83210 Solliès-Pont en mentionnant ses coordonnées complètes (nom, adresse postale et e-mail, numéro de téléphone) ainsi que le numéro de devis ou les références du contrat. METIS-IC peut également rompre le contrat en cas de force majeure. Leur responsabilité ne peut être engagée dans ce cas.

Sont de plus considérés comme cas de force majeure, les désastres/intempéries de grande ampleur entraînant des dommages matériels, les incendies, les lois, règlements et décisions gouvernementales mises en place ultérieurement empêchant l'exécution du service dans les conditions optimales, la maladie ou l'accident d'un intervenant, les grèves des réseaux de transport (SNCF, RATP, compagnies aériennes...), les grèves internes ou externes à METIS-IC.

Dans ce cas, seules les prestations effectivement dispensées sont rémunérées à due proportion de leur valeur prévue au contrat.

5. Obligations des parties

5.1 Obligations du prestataire

5.1.1 : Obligation de moyens

Le prestataire s'engage à faire diligence afin de donner satisfaction au client dans le cadre de l'exécution d'une obligation de moyens. METIS-IC mettra tout en œuvre pour offrir à ses clients une haute qualité de services.

Elle s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaire à la mise en œuvre d'un service de qualité conforme aux usages de la profession.

5.1.2 Confidentialité :

Le prestataire s'engage à respecter le secret sur les documents et informations qui lui seront communiqués dans le cadre de sa mission.

Toutes les informations et accès communiqués resteront confidentiels et ne pourront être utilisées qu'en vue de la réalisation de ladite mission confiée par le client.

Ont un caractère confidentiel, le contenu des prestations ainsi que les rapports, courriers, informations, notes, devis, fournis par le client au cours de l'exécution des prestations. Si le client souhaite que tout ou partie de ces documents soient divulgués à/ou utilisés par un tiers, il doit en demander l'autorisation préalable par écrit au Prestataire. Des modalités applicables à cette divulgation seront alors fixées.

Le prestataire s'engage à considérer comme strictement confidentielles et s'interdit en conséquence de communiquer à quiconque, tout ou partie des informations de toute nature, commerciales, industrielles, techniques, financières, nominatives, données, qui leur auront été communiquées par le client.

L'obligation de confidentialité visée ci-dessus ne s'applique pas :

- A la communication du présent contrat et de ses annexes, aux avocats, aux médiateurs, ceux-ci étant soumis au secret professionnel pour la résolution d'un litige.
- Si la communication du présent contrat et de ses annexes est directement dictée pour satisfaire à une obligation légale ou à une réquisition judiciaire ou administrative.
- Aux informations faisant partie du domaine public,
- Aux informations divulguées par un tiers ayant le droit de le faire.

5.1.3 Délais d'exécution

Les délais d'exécution du contrat, qui dépendent de la réactivité et de la disponibilité des parties prenantes, de la complexité des prestations, sont communiqués à titre indicatif et ne donnent lieu à aucune indemnité en cas de dépassement.

METS-IC ne pourra être tenue responsable en cas de dépassement des délais imputables au client, à des tiers ou en cas de force majeure.

5.1.4 Exécution de la prestation

Le prestataire est en droit de faire exécuter les services proposés par tout collaborateur ou sous-traitant de son choix, sous sa responsabilité de droit commun.

Le prestataire se réserve le droit d'honorer une commande d'un client qui n'aurait pas réglé l'acompte demandé en début de mission. Il peut également stopper l'exécution de sa mission en vertu du principe d'exception d'inexécution sans l'envoi d'une mise en demeure préalable.

Le prestataire se réserve le droit d'honorer une commande d'un client qui n'aurait pas transmis les informations nécessaires à l'exécution de la prestation dans les conditions ci-dessous décrites :

- Les informations liées aux objectifs de la mission (cadrage) sollicitées dès la signature du devis
- Les informations liées au nombre de participants aux animations qui doivent être transmises au plus tard 5 jours ouvrés avant la réalisation de l'animation

Il peut, au choix, stopper l'exécution de sa mission en vertu du principe d'exception d'inexécution sans l'envoi d'une mise en

demeure préalable ou reporter l'animation. En cas de report d'animation, un devis complémentaire sera établi.

Lors de l'exécution de la prestation, si METIS-IC constate une divergence importante entre les objectifs définis par son client et ceux de l'équipe suivie, elle se réserve le droit de revenir vers son client pour redéfinir les termes de sa mission au titre de son devoir de conseil. Si des prestations complémentaires sont convenues, elles seront facturées sur la base d'un nouveau devis.

Dans l'hypothèse où METIS-IC estime que sa mission ne peut être menée dans de bonnes conditions lorsque le client persiste dans ses objectifs initiaux et ce malgré les conseils donnés, METIS-IC pourra stopper l'exécution de son contrat sans que sa responsabilité puisse être engagée. La prestation sera alors facturée au client à hauteur de la réalisation de son exécution.

5.2 Obligations du client

Le client s'engage à communiquer dans les meilleurs délais au prestataire tous documents, informations, renseignements nécessaires à la réalisation de sa mission et notamment :

- Les informations liées aux objectifs de la mission (cadrage) sollicitées dès la signature du devis
- Les informations liées au nombre de participants aux animations qui doivent être transmises au plus tard 5 jours ouvrés avant la date de réalisation de l'animation

A défaut de communication par le client desdits éléments réclamés par le prestataire par tous moyens (mail, courriers...), METIS-IC pourra se prévaloir de l'exception d'inexécution pour stopper sa mission et réclamer les sommes dues au titre des prestations réalisées ou demander le report de l'animation tel que prévu à l'article 5.1.

Toutes les informations communiquées resteront confidentielles et ne pourront être utilisées qu'en vue de la réalisation de ladite mission confiée par le client.

Toutefois, en cas de danger pour le client lui-même, les participants à l'animation ou pour un tiers, les informations pourront être divulguées à des tiers responsables (responsables légaux, médecin référent...) ou aux autorités compétentes (autorités de justice, etc.).

Le client reconnaît avoir reçu du prestataire toutes les informations et conseils nécessaires en vue de contracter en connaissance de cause. Ainsi, les choix effectués par le client lors de la commande, ainsi qu'éventuellement par la suite, ont été effectués sous son entière responsabilité.

6. Clause résolutoire

En cas d'inexécution du client et après mise en demeure restée infructueuse pendant **15 jours**, sans préjudice de l'article 1184 du code civil, le prestataire se réserve le droit de résoudre le contrat, sans préjudice de ses droits à dommages et intérêts, forfaitairement fixés à **50% du prix total du service**. Cet article ne s'applique pas en cas de force majeure notifiée par la partie qui s'en prévaut par lettre recommandée dans les huit jours de sa survenance.

7. Clause limitative de responsabilité

Le prestataire n'est tenu que d'une obligation de moyen dans l'exercice de ses missions d'accompagnement.

La responsabilité tant contractuelle qu'extracontractuelle du prestataire pour tout dommage matériel ou immatériel (exemple : dommage moral, perte de clientèle, de production, de données...) causés au client est limitée au montant de la garantie de l'assureur responsabilité civile

professionnelle du prestataire en tenant compte de l'éventuelle franchise opposable au client.

En cas de faute dans l'exécution du contrat engageant la responsabilité du prestataire, sa responsabilité est limitée au montant des prix des services facturés ou à facturer ainsi qu'au dommage prévisible, direct, personnel et certain, à l'exception des dommages indirects, immatériels tels que notamment, les dépenses supplémentaires, la perte de bénéfices, etc.

8. Droit de propriété intellectuelle

Le prestataire reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les supports, documents, exercices créatifs ou tout autre contenu en vue de la réalisation de la prestation de service qu'ils soient intervenus à la demande ou non du client.

Ces droits font l'objet de protection au titre des droits d'auteur.

Le client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdits supports, documents, exercices créatifs ou autre contenu sans l'autorisation expresse écrite et préalable du prestataire qui peut la conditionner à une contrepartie financière. En cas de désaccord sur ce point, le client devra mentionner son refus par écrit sur le devis.

Les conseils, avis, documents et travaux écrits émanant du prestataire sont protégés par le droit de propriété intellectuelle et appartiennent exclusivement à ce dernier. Ils ne peuvent être utilisés ou reproduits par le client sans l'autorisation expresse et écrite préalable du prestataire.

Toute infraction à de tels droits intellectuels peut donner lieu à des poursuites civiles et pénales.

Les droits de propriété intellectuelle sur tout élément susceptible d'être protégé réalisés spécifiquement pour le client par METIS-IC (ou ses éventuels sous-traitants) dans le cadre d'interventions intra-entreprises ou personnalisées, seul ou en collaboration avec le client, tels que des études, rapports, modèles, synthèses, analyses, supports pédagogiques et/ou d'animation, documentations sont cédés à ce dernier à titre exclusif, au fur et à mesure de leur réalisation et ce, sous réserve du paiement intégral du prix correspondant par le client suivant devis.

METIS-IC reste cependant titulaire exclusif des droits de propriété intellectuel sur la documentation ou éléments ayant servi de support de base aux développements spécifiques. En effet, les droits sur tout éléments préexistants demeurent exclusivement la propriété de METIS-IC. Dans la mesure où les éléments préexistants sont compris dans les livrables, le client dispose d'un droit non exclusif d'utilisation, reproduction ou représentation et mise en circulation.

Le client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites études, documents, supports ou autre contenu sans l'autorisation expresse écrite et préalable du prestataire qui peut la conditionner à une contrepartie financière. En cas de désaccord sur ce point, le client devra mentionner son refus par écrit sur le devis.

Toute infraction à de tels droits intellectuels peut donner lieu à des poursuites civiles et pénales.

9. Assurance

Le prestataire a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle sous le numéro 4632816K

Une copie de la police peut être fournie au client sur simple demande.

10. Protection des données

Les présentes dispositions respectent et protègent les données conformément au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 et la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés complétées par la loi du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles.

10.1 : Responsable du traitement :

Le responsable du traitement des données personnelles du client est Marie-aude HEMARD

Coordonnées :

Email : marie-aude@metis-ic.fr

Adresse : 3 avenue Frédéric Mistral 83210 Solliès-Pont

Tel : 07 69 38 07 05

10.2 : Collecte des données et finalités :

Les données à caractère personnel communiquées à METIS-IC sont traitées par elle pour la gestion de sa clientèle, ce qui comprend la gestion des relations précontractuelles et contractuelles de cette dernière et de l'information de celle-ci à des fins de prospection commerciale (marketing direct). METIS-IC est également amené à traiter les données à caractère personnelles pour répondre aux obligations légales : Tenue et conservation de la comptabilité et de la fiscalité

10.3 : Type de données collectées :

En respect du principe de minimisation, seules les données strictement nécessaires à la finalité du traitement seront collectées.

- **Données d'identification** : civilité, nom, prénom, numéro de Siret, de TVA intra-communautaire, extrait Kbis, les références aux réseaux sociaux et le cas échéant, une pièce d'identité
- **Données de contact** : adresse postale et électronique, numéro de téléphone, nom du représentant de la société et de la personne contact dans l'entreprise (et coordonnées)
- **Toute autre information donnée spontanément** par le client

10.4 : Conservation des données :

METIS-IC conserve les données personnelles le temps nécessaire à la relation contractuelle et pour faciliter le suivi et les commandes ultérieures.

Elles sont conservées 5 ans.

Pour la facturation, les données seront conservées 10 ans. (Les données conservées lors de la facturation, du recouvrement et de l'archivage des factures sont les nom, prénom, adresse de facturation.)

10.5 : Sécurité des données :

METIS-IC s'engage à mettre en œuvre des mesures de sécurité organisationnelles, techniques (logiciel, mots de passe, identifiant, sauvegardes, antivirus...) et physiques (limitation du nombre d'accès, mise sous clés...) pour protéger les données personnelles contre toute perte, accès non autorisé, divulgation ou altération.

10.6 : Transmission des données personnelles :

Elles peuvent être transmises :

- **A des sous-traitant ou tiers**, lorsqu'une telle communication est nécessaire à la gestion ou au traitement de la commande
- **Aux services de police et de justice, au médiateur ainsi qu'à la compagnie d'assurance** de METIS-IC, en cas de litige, de violation contractuelle ou de violation d'une obligation légale ou réglementaire.

- **Aux autorités administratives, judiciaires, Avocats et plus généralement aux organismes publics** dans le cadre du respect des obligations légales du prestataire, ou pour lui permettre d'assurer la défense de ses droits et intérêts ; METIS-IC s'interdit de traiter, d'héberger ou de transférer les Informations collectées sur ses clients vers un pays situé en dehors de l'Union Européenne ou reconnu comme « non adéquat » par la Commission Européenne sans en informer préalablement le client.

Pour autant, METIS-IC reste libre du choix de ses sous-traitants techniques et commerciaux à la condition qu'ils présentent les garanties suffisantes au regard des exigences du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD : n°2016-679). METIS-IC s'engage à prendre toutes les précautions nécessaires afin de préserver la sécurité des Informations et notamment qu'elles ne soient pas communiquées à des personnes non autorisées.

Cependant, si un incident impactant l'intégrité ou la confidentialité des informations du client est portée à la connaissance de METIS-IC, celle-ci devra dans les meilleurs délais informer le client et lui communiquer les mesures de corrections prises.

Par ailleurs METIS-IC ne collecte aucune « donnée sensible ». Les données personnelles de l'utilisateur peuvent être traitées par des sous-traitants (prestataires de services), exclusivement afin de réaliser les finalités de la présente politique. Dans la limite de leurs attributions respectives et pour les finalités rappelées ci-dessus, les principales personnes susceptibles d'avoir accès aux données des utilisateurs de METIS-IC sont principalement les agents de notre service client.

10.7 : Droit des personnes concernées :

En vertu de la loi du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, les personnes concernées (utilisateurs) par le traitement des données personnelles disposent des droits suivants : droit d'accès, de rectification, droit de verrouillage ou d'effacement, droit de retirer à tout moment un consentement, droit à la limitation du traitement des données des utilisateurs, droit à la portabilité des données, droit d'opposition au traitement des données des utilisateurs, droit de définir le sort des données des utilisateurs après leur mort .

Ces droits peuvent être utilisés à tout moment, gratuitement sur simple demande adressée au responsable du traitement des données dont le contact est mentionné au 10-1.

En cas d'absence de réponse à une demande faite auprès du prestataire par les personnes concernées concernant l'exercice d'un ou plusieurs des droits ci-dessus mentionnés, La personne concernée a la possibilité de saisir la CNIL par courrier à l'adresse suivante : Commission Nationale de l'informatique et des libertés 3 Place de Fontenoy TSA 80715 75334 PARIS CEDEX 07 ou en ligne (www.cnil.fr).

11. Droit applicable et médiation

11.1 Droit applicable

Les CGV, les relations contractuelles et prestations effectuées sont soumis au droit français. Elles sont rédigées en langue française, seule langue faisant foi en cas de litige. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Tous les litiges auxquels les contrats conclus en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu concernant tant leur validité, leur interprétation,

leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pu être résolues entre METIS-IC et le Client seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun pour les clients consommateurs. Si le litige doit être porté devant les tribunaux, il est rappelé qu'en application de l'article L 141-5 du Code de la consommation le consommateur peut saisir à son choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de la procédure civile, la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

Pour les clients professionnels, en cas de litige, quelle qu'en soit la nature et qui n'aurait pu être réglé par voie amiable, les parties donnent compétence aux tribunaux du lieu du siège du prestataire.

11.2 Médiation

Dans l'hypothèse où le client est un consommateur et en cas de litige avec METIS-IC, le recours au médiateur à la consommation est possible suivant les dispositions de l'article L 612-1 du code de la consommation.

Le consommateur est défini selon le code de commerce comme toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité artisanale, commerciale, industrielle ou libérale.

Il appartient au client consommateur, après avoir tenté de trouver une solution auprès de METIS-IC de saisir le médiateur choisi par elle.

Les coordonnées du médiateur sont les suivantes : Société La Médiation Professionnelle

<https://www.mediateur-consommation-smp.fr>

Alteritae 5 rue Salvaing 12000 Rodez

11.3 Indépendance des clauses :

La nullité d'une clause stipulée dans les présentes CGV ou dans les commandes n'entraîne pas la nullité des autres clauses stipulées dans les CGV ou commandes.

11.4 Renonciation :

Le fait que METIS-IC n'aît pas exigé l'application d'une clause quelconque des présentes CGV ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation tacite par METIS-IC à ses droits découlant de ladite clause.

12. Acceptation du client

Les présentes conditions générales de vente sont expressément agréées et acceptées par le client, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire, et notamment, ses propres conditions générales d'achat, qui seront inopposables au prestataire, même s'il en a eu connaissance.

ANNEXE 1 : formulaire de rétractation

Le présent formulaire doit être complété et renvoyé uniquement si le client souhaite se rétracter de la commande passée avec METIS-IC sauf exclusions ou limites à l'exercice du droit de rétractation suivant les conditions générales de vente applicables.

A l'attention de : METIS-IC

Solliès-Pont

Marie-aude@metis-ic.fr

3 avenue Frédéric Mistral 83210

Je notifie par la présente la rétractation du contrat /devis portant sur la commande ci-dessous :

Commande / Devis n°

Commandé le :

Reçu le :

Nom du client :

Adresse du client

Signature du client (uniquement en cas de notification du formulaire sur papier):

Date :