

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PRESTATION DE SERVICES – RESOVCO

Article 1 – MENTIONS LÉGALES ET IDENTIFICATION DE LA SOCIÉTÉ

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « les CGV ») sont éditées par la société RESOVCO, Société par Actions Simplifiée Unipersonnelle (SASU) au capital social de 1 000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés (RCS) de Grasse sous le numéro 930175617 00016, dont le siège social est situé au 38 Avenue des Termes 06 530 PEYMEINADE.

Les présentes CGV s'appliquent à toute personne physique ou morale (ci-après « le Client ») qui prend un rendez-vous ou acquiert des prestations de services auprès de RESOVCO. Ces CGV engagent le Client dès la validation d'un rendez-vous quelle qu'en soit la forme. Le client reconnaît expressément avoir pris connaissance des présentes CGV avant toute demande de prestation et en accepter les termes sans réserve.

Article 2 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES RELATIVES AUX PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES

Les présentes CGV ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente des services de RESOVCO via le site internet, par téléphone ou en présentiel. La prise de rendez-vous en ligne ou par téléphone implique l'acceptation sans réserve par le Client des présentes CGV. Le Client reconnaît avoir pris connaissance des CGV avant de valider son rendez-vous en cochant la case d'acceptation prévue à cet effet. Le Client reconnaît les accepter sans réserve. La société RESOVCO se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. Les CGV applicables au Client sont celles en vigueur à la date de la prise de rendez-vous. Elles prévalent sur tout autre document.

Article 3 – DESCRIPTION DES SERVICES

RESOVCO propose des services de conseil, de coaching et de médiation en gestion des conflits, ainsi que d'accompagnement dans des cas de harcèlement ou de violence. Ces services sont fournis en ligne (visioconférence), par téléphone ou en présentiel. Ils se présentent sous la forme de rendez-vous individuels, de séances de groupe ou de prestations complémentaires ou spécifiques (rapports, écrits, schémas ...). Les services de conseil et de coaching visent à éclairer le Client sur une situation, lui proposer des options, l'accompagner dans sa prise de décision, lui proposer des mises en situation, etc. Les services de médiation, qu'ils soient conventionnels ou judiciaires, consistent à accompagner les parties à un différend et leur permettre d'entrer en contact dans l'objectif de trouver un accord mutuellement acceptable, avec l'aide d'un tiers neutre, impartial et indépendant.

Article 4 – PAIEMENT DU PRIX

Pour les rendez-vous, les services de RESOVCO font l'objet d'un paiement en ligne, qui constitue le règlement ferme et définitif du rendez-vous réservé. Toute prise de RDV engage le paiement qui est déclaré dû. Les tarifs des services correspondants aux RDV sont indiqués sur le site de RESOVCO.

Le règlement des heures de rendez-vous, qu'il s'agisse de Clients particuliers ou professionnels, est présumé dû avant le début du RDV et doit être effectué au plus tard 24 heures à l'avance via un organisme de paiement sécurisé, tel que PayPal ou équivalent. Le paiement est sécurisé par un protocole d'authentification forte (DSP2) géré par le prestataire de paiement.

Les rendez-vous annulés moins de 24 heures à l'avance, ou en cas de non-présentation du Client, sont

facturés en totalité. Seule une annulation pour cas de force majeure, notifiée par écrit et dûment justifiée, pourra donner lieu à remboursement.

Toute prestation supplémentaire en lien direct avec les RDV, nécessitant par exemple un travail rédactionnel, un travail de recherche ou de vérification ou autre, fera l'objet d'une facture spécifique établie sur la base du taux horaire indiqué sur le site et du nombre d'heures consacré et mesuré par RESOVCO. Le temps passé en RDV et sur ce travail additionnel reste dû, même si le client interrompt la mission ou refuse de poursuivre le suivi.

Dans le cas des médiations ou de tout travail spécifique hors RDV, une convention d'honoraires complémentaire sera établie, préalablement à la réalisation, mentionnant le montant dû ou à minima précisant le taux horaire convenu entre RESOVCO et le Client. Le temps passé préalablement en rendez-vous en présentiel, au téléphone, par mail ou en visioconférence est considéré comme une provision sur le temps total du dossier et est dû, même si le Client interrompt le suivi. Au cas où le Client interrompt le travail avant la fin des prestations convenues dans la convention d'honoraires, le nombre d'heures déjà passées par RESOVCO sur les prestations seront considérées comme dues et facturées, même si le Client veut interrompre le suivi.

Pour les clients professionnels, en cas de facturation d'honoraires ou de travail supplémentaire, tout retard de paiement entraîne de plein droit l'application d'intérêts de retard calculés au taux légal majoré de 10 points, ainsi que l'exigibilité d'une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement, conformément à l'article L441-10 du Code de commerce.

Article 5 – DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément à l'article L221-18 du Code de la consommation, le Client, s'il est un consommateur, dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat. Toutefois, conformément à l'article L221-28 du même Code, ce droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

En acceptant les présentes CGV et en prenant son rendez-vous, le Client consommateur demande expressément l'exécution immédiate du service et reconnaît renoncer expressément à son droit de rétractation. Il reconnaît et accepte par conséquent que le droit de rétractation ne pourra plus être exercé moins de 24h avant le rendez-vous, et ce même si le délai de quatorze jours n'est pas écoulé.

Lors de la réservation en ligne, le Client consommateur doit cocher une case spécifique par laquelle il confirme cette demande d'exécution immédiate et cette renonciation expresse à son droit de rétractation. Pour les clients professionnels, les dispositions de cet article relatifs au droit de rétractation ne sont pas applicables.

Article 6 – RÔLE ET MISSION (OBLIGATION DE MOYENS)

RESOVCO s'engage à conduire ses activités en conformité avec l'ensemble des lois, réglementations et normes en vigueur.

Les prestations fournies par RESOVCO constituent une obligation seule de moyens. Les interventions de RESOVCO sont fondées sur une expertise pluridisciplinaire, une éthique forte, et une approche centrée sur la clarification stratégique. RESOVCO s'engage à mettre en œuvre son expertise, ses connaissances, sa formation continue et ses meilleures pratiques pour accompagner le Client. La méthodologie repose sur la transmission d'analyses, de repères et d'options, que le client est libre d'appliquer, d'adapter ou de ne pas suivre. RESOVCO

intervient avec discernement mais ne peut être tenue responsable des conséquences de l'usage ou non-usage des éléments transmis. Le client reste entièrement maître de ses décisions.

La responsabilité de RESOVCO ne pourra pas être engagée quant aux résultats obtenus, car le Client est le seul et unique décideur de l'application ou non des conseils donnés. Le Client est responsable quant à la bonne application ou non des conseils donnés.

La responsabilité de RESOVCO ne saurait être engagée qu'en cas de faute prouvée dans l'exécution de ses obligations de moyens et est expressément limitée, toutes causes confondues, au montant total des sommes effectivement versées par le client au titre de la prestation concernée.

En aucun cas RESOVCO ne pourra être tenue responsable des dommages indirects, consécutifs ou immatériels, tels que perte de données, perte de chiffre d'affaires, perte d'image ou de réputation.

RESOVCO ne saurait être tenue responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de ses obligations du fait d'un cas de force majeure ou de circonstances indépendantes de sa volonté. Est considéré comme cas de force majeure, tout événement échappant au contrôle de RESOVCO, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne pouvaient être évités par des mesures appropriées, empêchant l'exécution de son obligation au sens de l'article 1218 du Code civil.

Cette limitation de responsabilité ne s'applique pas en cas de faute lourde ou intentionnelle, ni en cas de dommages corporels causés par négligence avérée.

Article 7 – DROITS ET OBLIGATIONS DES CLIENTS Le Client s'engage à :

- **Transparence** : Fournir toutes les informations exactes, sincères, complètes et exhaustives nécessaires à l'exécution de la prestation. Les analyses et recommandations reposent exclusivement sur les éléments transmis. Toute omission ou dissimulation relève de la responsabilité du client et limite la portée des conseils formulés. RESOVCO ne pourra pas être tenue pour responsable d'omissions ou d'inexactitudes dans les informations transmises par le Client.
- **Conditions techniques** : S'assurer des bonnes conditions techniques de réception (accès à l'internet, qualité de la connexion) étant donné que des rendez-vous sont en visioconférence. RESOVCO ne pourra être tenue pour responsable d'une interruption de service due à un problème technique du Client. Si le Client souhaite un autre logiciel de visioconférence que celui prévu sur le site, il doit en faire la demande avant la prise de rendez-vous.
- **Autonomie de décision** : Reconnaître qu'il est autonome dans la décision d'appliquer ou non les conseils de RESOVCO et qu'il demeure le seul responsable des actions menées à l'issue des prestations. Il demeure également libre de confier l'application de ces conseils à RESOVCO ou à d'autres intervenants, à la condition de respecter les droits de propriété intellectuelle.

Article 8 – PRINCIPES DE COLLABORATION ET CONFIDENTIALITÉ

RESOVCO s'engage à respecter la confidentialité des informations personnelles, professionnelles ou stratégiques portées à sa connaissance dans le cadre de ses prestations. Aucune information ne sera divulguée à des tiers sans accord préalable du client, sauf obligation légale ou judiciaire.

De son côté, le client s'engage à considérer comme confidentiels les méthodes, documents et échanges réalisés pendant l'accompagnement.

Cette obligation de confidentialité demeure en vigueur pendant toute la durée de la prestation et se prolonge pour une période de cinq (5) ans après son terme.

En matière de médiation, les principes de confidentialité sont renforcés. Le travail de RESOVCO et les déclarations faites au cours de la médiation ne peuvent être divulgués à des tiers, ni invoqués ou produits dans le cadre d'une procédure judiciaire ou d'une instance arbitrale sans l'accord de toutes les parties. Il y est fait exception dans les deux cas suivants :

- S'il y a des raisons impérieuses d'ordre public ou des motifs liés à la protection de l'intérêt supérieur de l'enfant ou à l'intégrité physique et/ou psychologique d'une personne.
- Lorsque la révélation de l'existence ou la divulgation du contenu de l'accord issu de la médiation est nécessaire pour sa mise en œuvre ou son exécution.

RESOVCO s'est engagée à respecter le Code de Conduite Européen pour les Médiateurs et le Code National de Déontologie du Médiateur. RESOVCO s'engage également à informer le Client en cas de conflit d'intérêt ou si elle connaît la partie adverse. RESOVCO s'engage à signaler sans délai les situations où ses intérêts privés seraient de nature à empêcher ou influencer l'exercice indépendant et impartial de ses fonctions.

RESOVCO et le Client s'engagent à respecter les conditions de fonctionnement établies d'un commun accord (paiement, planning, fréquence, durée, communication, principes).

Article 9 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les supports, méthodes, outils, contenus pédagogiques, documents, modèles, exercices et d'une manière générale toute création intellectuelle fournie par RESOVCO dans le cadre des prestations demeurent la propriété exclusive de RESOVCO. Le Client s'interdit toute reproduction, diffusion, exploitation, adaptation ou transmission, totale ou partielle, à des tiers ou autres intervenants, sans autorisation écrite préalable.

L'utilisation de ces contenus est strictement limitée à un usage personnel et interne par le Client, dans le cadre des objectifs définis par la prestation. Toute utilisation commerciale, revente ou communication publique sans accord exprès pourra engager la responsabilité du Client.

Article 10 – DISPOSITIONS FINALES ET GESTION DES LITIGES

Résolution amiable des litiges

En cas de litige, le Client doit s'adresser en priorité au service client de RESOVCO par écrit.

Clients consommateurs (BtoC) :

Conformément à l'article L612-1 du Code de la consommation, le Client consommateur a la possibilité de recourir gratuitement, dans un délai d'un (1) an à compter de sa réclamation écrite, au service de médiation de la consommation dont relève RESOVCO, en vue de la résolution amiable de tout différend.

Le médiateur désigné est : AME Conso – 197 Boulevard Saint-Germain, 75007 Paris – www.mediationconso-ame.com

Clients professionnels (BtoB) :

Les dispositions relatives à la médiation de la consommation ne sont pas applicables. En cas de litige, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable avant toute action judiciaire.

Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV sont régies, interprétées et appliquées conformément au droit français. Pour les clients professionnels, tout litige qui surviendrait dans le cadre de leur exécution relèvera, à défaut d'accord amiable, de la compétence exclusive du Tribunal judiciaire de Grasse.

Charte d'Éthique et de Collaboration de RESOVCO :

Ce document, complémentaire aux CGV, expose les valeurs et les principes de l'action de RESOVCO.

1. Transparence et Intégrité RESOVCO entretient des relations placées sous le signe de l'honnêteté et de la clarté. RESOVCO s'engage à faire preuve de la plus haute intégrité et équité à l'égard de ses clients. La société promeut la transparence et insiste sur l'importance de la communication afin de minimiser tout risque d'ambiguïté.

2. Indépendance de jugement et Impartialité Dans le cadre de ses activités, RESOVCO s'engage à conseiller ses clients en toute impartialité, ne laissant à aucun moment des partis pris, des conflits d'intérêts ou des influences indues primer sur son jugement professionnel. RESOVCO se tient à égale distance de toutes les parties prenantes de la démarche.

3. Expertise et Amélioration Continue RESOVCO s'engage à fournir des prestations de qualité, en s'appuyant sur un savoir théorique et pratique important. La société accepte uniquement des missions qu'elle peut réaliser dans le respect des normes de qualité de son activité et dans le cadre de ses capacités d'intervention. Cela passe par une veille permanente et une obligation de formation continue pour assurer la pertinence et l'efficacité de ses services.

4. Utilité et Autonomie L'intervention de RESOVCO a pour but de fournir au Client les moyens de trouver des solutions, en valorisant la co-construction. RESOVCO ne prend pas de décisions à la place du Client. Le Client est invité à être transparent sur son contexte et ses contraintes afin que les propositions soient opérationnelles et réalistes. Le Client intègre et assume qu'il reste le décideur et le maître d'ouvrage de toute démarche d'amélioration.