Version archivée, applicable aux commandes passées entre le 9 août 2026 et le 30 septembre 2026. La **version en vigueur est accessible ici**.

Conditions générales de vente

Version 1.1 — en vigueur au 9 août 2026

Article 1 — Identification du Prestataire

Les présentes conditions générales de vente sont conclues avec :

EOC CONSULTING, entreprise unipersonnelle à responsabilité limitée au capital de 15 000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Le Mans sous le numéro SIREN 914 902 721, dont le siège social est situé 16 rue de la Leverie, 72450 Lombron, France.

Numéro de TVA intracommunautaire : FR55 914902721
Téléphone : 06 19 24 23 70
Courriel : gregory.tossen@eoc-consulting.fr
Site internet : https://www.eoc-consulting.fr
Directeur de la publication : Grégory Tossen

Ci-après désignée « **EOC Consulting** » ou « **le Prestataire** ».

Article 2 — Objet et champ d'application

2.1 Les présentes conditions générales de vente (ci-après « **CGV** ») définissent les conditions dans lesquelles EOC Consulting fournit ses prestations de conseil en développement commercial à ses clients professionnels, que la commande soit passée à distance depuis le site internet, par voie électronique, ou en présentiel sur la base d'une proposition commerciale signée.

2.2 Conformément à l'article L. 441-1 du Code de commerce, les CGV constituent le socle unique de la négociation commerciale. Elles sont communiquées à tout acheteur professionnel qui en fait la demande.

2.3 Les CGV s'appliquent à l'ensemble des prestations proposées par EOC Consulting, notamment les accompagnements dénommés Le Bilan, Le Cap, Trajectoire 90, Copilote, ainsi qu'aux missions sur mesure et à tout contrat d'entretien ou d'abonnement.

2.4 Toute commande emporte acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes CGV. Le Client reconnaît en avoir pris connaissance préalablement à la commande et déclare disposer de la capacité juridique pour contracter.

2.5 Les présentes CGV prévalent sur toutes conditions générales d'achat ou tout autre document émanant du Client, sauf accord écrit exprès et préalable d'EOC Consulting. Le fait qu'EOC Consulting ne se prévale pas à un moment donné d'une clause des CGV ne peut être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

2.6 EOC Consulting se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande, dont une copie est remise ou rendue accessible au Client à cette date.

Article 3 — Définitions

Client : toute personne morale ou physique agissant à des fins entrant dans le cadre de son activité professionnelle, commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, qui commande une prestation auprès d'EOC Consulting.

Prestation : toute mission de conseil, d'analyse, de diagnostic, d'accompagnement ou de pilotage fournie par EOC Consulting.

Accompagnement : prestation packagée figurant au catalogue d'EOC Consulting, à périmètre et tarif définis.

EOC Performance : outil d'audit propriétaire d'EOC Consulting, utilisé pour la réalisation des diagnostics et, selon l'accompagnement souscrit, accessible au Client.

Livrable : tout document, rapport, tableau, feuille de route, support, méthode ou outil remis au Client dans le cadre d'une Prestation.

Session : entretien de restitution, de pilotage ou de travail, tenu par visioconférence sauf convention contraire.

Commande : acte par lequel le Client souscrit une Prestation, soit par validation en ligne, soit par signature d'une proposition commerciale ou d'un devis.

Partie(s) : EOC Consulting et/ou le Client.

Article 4 — Qualité du Client

4.1 Les Prestations d'EOC Consulting s'adressent exclusivement à des professionnels. Le Client déclare agir dans le cadre de son activité professionnelle et disposer d'un numéro d'identification d'entreprise valide.

4.2 EOC Consulting ne contracte pas avec des consommateurs au sens de l'article liminaire du Code de la consommation. Toute commande passée par un consommateur pourra être annulée par EOC Consulting, avec remboursement intégral des sommes éventuellement versées.

4.3 Les dispositions particulières applicables à certains professionnels employant cinq salariés ou moins figurent à l'article 9.

Article 5 — Nature des Prestations

5.1 EOC Consulting exerce une activité de conseil en développement commercial. Ses Prestations consistent notamment à diagnostiquer, analyser, structurer, outiller et former.

5.2 Absence de qualification d'action de formation. Les Prestations d'EOC Consulting **ne constituent pas des actions de formation professionnelle** au sens des articles L. 6313-1 et suivants du Code du travail. Elles ne sont pas éligibles aux dispositifs de financement de la formation professionnelle, quels qu'ils soient. EOC Consulting n'établit ni convention de formation, ni programme pédagogique, ni attestation d'assiduité, et n'est pas déclarée en qualité d'organisme de formation. Le Client reconnaît en avoir été informé avant toute commande et renonce à toute réclamation à ce titre.

5.3 EOC Consulting n'exerce aucune activité réglementée relevant du conseil juridique, du conseil fiscal, de l'expertise comptable, du conseil en investissement financier ou de l'intermédiation en assurance. Les analyses économiques et financières produites dans le cadre des Prestations ne constituent en aucun cas des conseils juridiques, fiscaux, comptables ou financiers, ni une recommandation d'investissement.

5.4 EOC Consulting intervient en qualité de prestataire indépendant. Aucune disposition des présentes ne saurait créer entre les Parties un lien de subordination, une société de fait, un mandat, une agence commerciale ou une quelconque représentation.

Article 6 — Catalogue et périmètre des Prestations

6.1 Le contenu de chaque Accompagnement est décrit sur le site internet d'EOC Consulting et, le cas échéant, dans la proposition commerciale remise au Client. En cas de divergence, la proposition commerciale signée prévaut.

6.2 Ce qui est compris dans les Accompagnements. Sauf stipulation contraire de la proposition commerciale :

- un interlocuteur dédié, consultant en développement commercial ;
- les Livrables expressément mentionnés au descriptif de l'Accompagnement souscrit ;
- les Sessions prévues au descriptif, tenues par visioconférence ;
- les échanges écrits nécessaires au bon déroulement de la mission ;
- l'usage des méthodes et outils d'analyse d'EOC Consulting nécessaires à la Prestation.

6.3 Ce qui n'est pas compris. Sauf stipulation contraire :

- l'exploitation courante des dispositifs mis en place à la place du Client, notamment la publication de contenus, la relance de prospects et la prospection au quotidien ;
- les actions de formation au sens de l'article 5.2 ;
- l'achat d'espaces publicitaires, de médias ou de licences logicielles, dont le budget et la souscription demeurent à la charge du Client ;
- le développement d'outils spécifiques à l'entreprise du Client ;

- la mise à disposition d'outils, d'abonnements ou de licences tierces ;
- les déplacements et interventions sur site ;
- les prestations d'exécution confiées à des tiers, notamment création graphique, développement informatique et achat média ;
- tout engagement de résultat, conformément à l'article 13.

6.4 Toute prestation non expressément prévue au descriptif ou à la proposition commerciale fait l'objet d'un devis complémentaire, soumis à l'accord écrit préalable du Client avant exécution.

6.5 Interventions sur site. Les Sessions se tiennent par visioconférence. Toute intervention en présentiel fait l'objet d'un accord écrit préalable et d'une facturation complémentaire couvrant le temps sur place et les frais de déplacement, selon les modalités de l'article 8.5.

Article 7 — Formation du contrat

7.1 Commande à distance

7.1.1 Le Client sélectionne l'Accompagnement souhaité, renseigne les informations demandées, prend connaissance des présentes CGV et les accepte expressément par une case à cocher non pré-cochée.

7.1.2 Conformément aux articles 1127-1 et suivants du Code civil, le Client dispose, avant validation définitive, de la possibilité de vérifier le détail de sa commande et son prix total, et de corriger d'éventuelles erreurs. La validation définitive de la commande vaut acceptation irrévocable de celle-ci et des présentes CGV.

7.1.3 Le contrat est formé à la date de confirmation de la commande par EOC Consulting, adressée par courriel à l'adresse renseignée par le Client. Cette confirmation récapitule l'Accompagnement souscrit, son prix, ses modalités d'exécution, et est accompagnée d'une copie des présentes CGV.

7.1.4 EOC Consulting se réserve le droit de refuser toute commande pour motif légitime, notamment en cas d'indisponibilité, de litige antérieur avec le Client, d'incompatibilité manifeste entre le besoin exprimé et la Prestation commandée, ou de situation de conflit d'intérêts. Le refus est notifié dans un délai de cinq jours ouvrés et donne lieu au remboursement intégral des sommes versées.

7.2 Commande en présentiel ou sur proposition commerciale

7.2.1 Pour les Accompagnements Copilote et les missions sur mesure, ainsi que pour toute Prestation faisant l'objet d'un devis, le contrat est formé par la signature par le Client de la proposition commerciale ou du devis, revêtu de la mention manuscrite ou électronique « bon pour accord ».

7.2.2 Les devis et propositions commerciales sont valables trente jours à compter de leur date d'émission, sauf mention contraire.

7.2.3 La signature électronique est réputée équivalente à la signature manuscrite conformément à l'article 1367 du Code civil.

7.3 Nombre limité de missions

EOC Consulting n'accompagne qu'un nombre restreint d'entreprises simultanément. En conséquence, la disponibilité d'une Prestation, en particulier de l'Accompagnement Copilote, n'est pas garantie à la date de la demande. EOC Consulting peut proposer au Client une date d'entrée différée. Le Client en est informé avant toute commande.

Article 8 — Prix

8.1 Les prix sont exprimés **en euros et hors taxes**, conformément à l'usage entre professionnels. La taxe sur la valeur ajoutée applicable s'ajoute au taux en vigueur à la date de facturation.

8.2 Pour les Clients établis dans un autre État membre de l'Union européenne et disposant d'un numéro de TVA intracommunautaire valide, le mécanisme d'autoliquidation s'applique conformément à l'article 283-2 du Code général des impôts. Le Client garantit l'exactitude du numéro communiqué et supporte les conséquences de toute inexactitude.

8.3 Les tarifs des Accompagnements Le Bilan, Le Cap et Trajectoire 90 sont fermes et non négociables. Ils sont affichés publiquement et identiques pour tous les Clients. Les tarifs de l'Accompagnement Copilote et des missions sur mesure sont déterminés en fonction du périmètre et figurent dans la proposition commerciale.

8.4 Les prix applicables sont ceux en vigueur à la date de la commande. EOC Consulting se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, sans effet sur les commandes déjà confirmées.

8.5 Frais de déplacement. Lorsqu'une intervention sur site est convenue, les frais sont facturés en sus, selon le barème suivant ou selon les modalités prévues à la proposition commerciale : temps de déplacement facturé à 150 € HT par heure, frais kilométriques au barème fiscal en vigueur, hébergement et restauration au réel sur justificatifs.

8.6 Les sommes versées ne portent pas intérêt et ne constituent pas des arrhes au sens de l'article 1590 du Code civil, mais un acompte imputable sur le prix total.

Article 9 — Droit de rétractation

9.1 Principe. Le Client agissant en qualité de professionnel ne bénéficie pas du droit de rétractation prévu par le Code de la consommation en faveur des consommateurs.

9.2 Exception légale. Conformément à l'article L. 221-3 du Code de la consommation, certaines dispositions protectrices sont étendues aux contrats **conclus hors établissement** entre professionnels lorsque, cumulativement, l'objet du contrat n'entre pas dans le champ de l'activité principale du professionnel sollicité et que celui-ci emploie cinq salariés ou moins.

9.3 Droit de rétractation contractuel. Sans reconnaître l'applicabilité de plein droit des dispositions précitées à ses Prestations, et par mesure de simplicité, EOC Consulting accorde contractuellement à tout Client employant **cinq salariés ou moins** un droit de rétractation de **quatorze jours calendaires** à compter de la conclusion du contrat.

9.4 Exercice. Le Client exerce ce droit en adressant, avant l'expiration du délai, une déclaration dénuée d'ambiguïté à gregory.tossen@eoc-consulting.fr ou par courrier au siège social. Un formulaire type est joint en annexe des présentes.

9.5 Exécution anticipée. Compte tenu des délais d'exécution courts annoncés, le Client peut demander expressément que l'exécution de la Prestation débute avant l'expiration du délai de rétractation. Dans ce cas :

- si le Client se rétracte alors que la Prestation a commencé, il est redevable d'un montant proportionnel à ce qui lui a été fourni jusqu'à la communication de sa décision, calculé sur la base du prix total convenu ;
- si la Prestation a été **intégralement exécutée** avant l'expiration du délai avec l'accord préalable exprès du Client et sa reconnaissance de la perte du droit de rétractation, ce droit ne peut plus être exercé.

L'accord exprès et la reconnaissance de la perte du droit sont recueillis par cases à cocher distinctes et non pré-cochées lors de la commande, et conservés par EOC Consulting.

9.6 Remboursement. En cas de rétractation valablement exercée, EOC Consulting rembourse les sommes versées, déduction faite le cas échéant du montant proportionnel visé au 9.5, dans un délai de quatorze jours à compter de la réception de la déclaration, par le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la commande.

9.7 Le présent article est sans préjudice de la garantie de satisfaction prévue à l'article 10, qui lui est autonome et peut être plus favorable au Client.

Article 10 — Garantie de satisfaction sur les Accompagnements « Le Bilan » et « Le Cap »

10.1 Objet. Si, à l'issue de la restitution de l'Accompagnement Le Bilan ou de l'Accompagnement Le Cap, le Client estime que celui-ci ne lui a rien apporté d'actionnable, EOC Consulting lui rembourse l'intégralité du prix versé. Cette garantie porte sur la satisfaction du Client ; elle est sans incidence sur l'absence de garantie de résultat prévue à l'article 13.

10.2 Conditions. Le bénéfice de cette garantie est subordonné aux conditions cumulatives suivantes :

- la demande est formulée par écrit à gregory.tossen@eoc-consulting.fr dans un délai de **sept jours calendaires** à compter de la tenue de la Session de restitution ;
- le Client a effectivement participé à la Session de restitution ;
- le Client a préalablement fourni les informations nécessaires à la réalisation du diagnostic, conformément à l'article 12.

10.3 Absence de justification. Le Client n'est pas tenu de motiver sa demande. EOC Consulting ne peut lui opposer d'appréciation sur le caractère fondé de celle-ci.

10.4 Modalités. Le remboursement intervient dans un délai de quatorze jours calendaires à compter de la réception de la demande, par le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la commande.

10.5 Effets. L'exercice de la garantie met fin à la relation contractuelle relative à cet Accompagnement. Le Client s'engage à cesser tout usage des Livrables remis et à les détruire. Les Livrables demeurent la propriété d'EOC Consulting conformément à l'article 18.

10.6 Limites. La garantie ne s'applique qu'aux Accompagnements Le Bilan et Le Cap, une seule fois par Client et par Accompagnement concerné, et ne s'étend à aucun autre Accompagnement, ni aux Prestations complémentaires éventuellement facturées.

Article 11 — Modalités de paiement

11.1 Règlement à la commande. Les Accompagnements Le Bilan et Le Cap sont réglés intégralement à la commande.

11.2 Trajectoire 90. L'Accompagnement Trajectoire 90 est réglé à la commande ou, sur demande du Client acceptée par EOC Consulting, en trois échéances : quarante pour cent à la commande, trente pour cent à mi-parcours, trente pour cent à la Session de clôture. Le fractionnement ne constitue pas une opération de crédit et ne donne lieu à aucun frais.

11.3 Copilote. L'Accompagnement Copilote est facturé mensuellement, à terme à échoir, le premier jour de chaque période mensuelle.

11.4 Missions sur mesure. Les modalités sont fixées par la proposition commerciale. À défaut de stipulation, le règlement intervient à trente jours date de facture.

11.5 Moyens de paiement. Les paiements s'effectuent par carte bancaire via un prestataire de paiement sécurisé, par virement bancaire ou par prélèvement SEPA sur mandat signé. Aucun paiement en espèces n'est accepté.

11.6 Délai légal maximal. Conformément à l'article L. 441-10 du Code de commerce, aucun délai de règlement convenu ne peut excéder soixante jours à compter de la date d'émission de la facture, ou quarante-cinq jours fin de mois.

11.7 Escompte. Aucun escompte n'est accordé en cas de paiement anticipé.

Article 12 — Retard et défaut de paiement

12.1 Pénalités de retard. Conformément à l'article L. 441-10 du Code de commerce, tout retard de paiement entraîne de plein droit, sans qu'un rappel soit nécessaire, l'exigibilité de pénalités de retard calculées au taux de **trois fois le taux d'intérêt légal** en vigueur, appliqué au montant TTC de la facture impayée, à compter du jour suivant la date d'échéance et jusqu'au parfait paiement.

12.2 Indemnité forfaitaire. Tout retard de paiement entraîne également l'exigibilité d'une **indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante euros**, conformément aux articles L. 441-10 et D. 441-5 du Code de commerce. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à ce montant, EOC Consulting peut demander une indemnisation complémentaire sur justification.

12.3 Suspension. En cas de non-paiement d'une échéance, EOC Consulting peut, après mise en demeure restée sans effet pendant quinze jours, suspendre l'exécution de la Prestation et l'accès aux outils et Livrables, sans que cette suspension ouvre droit à indemnité au profit du Client ni ne proroge les délais d'exécution.

12.4 Résiliation. À défaut de régularisation dans un délai de trente jours suivant la mise en demeure, EOC Consulting peut résilier le contrat de plein droit. Les sommes déjà versées restent acquises à titre d'indemnité, sans préjudice de toute action en réparation du préjudice complémentaire.

12.5 Déchéance du terme. Le défaut de paiement d'une seule échéance entraîne, si EOC Consulting le décide, l'exigibilité immédiate de l'intégralité des sommes restant dues, quelle qu'en soit l'échéance initialement prévue.

Article 13 — Obligation de moyens — Absence de garantie de résultat

13.1 Nature de l'engagement. Les Prestations d'EOC Consulting relèvent du conseil et constituent une **obligation de moyens**, à l'exclusion de toute obligation de résultat. EOC Consulting s'engage à mettre en œuvre les compétences, les méthodes, la diligence et le soin qu'un professionnel avisé du conseil en développement commercial apporterait à une mission comparable.

13.2 Absence de garantie de résultat. EOC Consulting **ne garantit aucun résultat**, de quelque nature qu'il soit, et notamment :

- aucun chiffre d'affaires, aucune marge, aucun résultat comptable ou financier ;
- aucun volume de contacts, de prospects, de rendez-vous, de devis, de commandes ou de clients signés ;
- aucun taux de conversion, de transformation ou de signature ;
- aucun positionnement dans les résultats des moteurs de recherche, dans les fiches d'établissement, dans les réseaux sociaux, ni dans les réponses générées par des systèmes d'intelligence artificielle ;
- aucun volume de trafic, d'audience, de visibilité ou de notoriété ;
- aucun retour sur investissement, ni délai de retour sur investissement ;
- aucune économie de coût, aucun gain de productivité ;
- aucune obtention de financement, d'agrément, de certification ou de référencement.

13.3 Nature des chiffrages, scores et projections. Les scores, notes, potentiels, estimations, simulations, projections, seuils, ratios et montants produits par EOC Performance, par les simulateurs mis à disposition sur le site internet d'EOC Consulting, ou par tout autre outil ou méthode d'EOC Consulting, sont des **estimations** établies :

- à partir des seules données transmises ou validées par le Client ;
- sur la base d'hypothèses de calcul explicitées dans les Livrables ou dans les notes méthodologiques ;
- à un instant donné, dans un contexte de marché donné.

Ces éléments constituent des outils d'aide à la décision. Ils **ne constituent ni une garantie, ni un engagement, ni une prévision, ni une promesse de résultat**, et ne sauraient être opposés à EOC Consulting comme fondement d'une quelconque responsabilité en cas d'écart entre l'estimation et la réalité constatée.

13.4 Facteurs échappant au contrôle du Prestataire. Le Client reconnaît que la performance commerciale d'une entreprise dépend de facteurs nombreux et largement extérieurs à la mission, notamment : la qualité et la mise en œuvre effective des recommandations par le Client, les moyens humains et financiers qu'il y consacre, la qualité de son offre, de sa production et de son service, l'état et l'évolution de son marché, le comportement de ses concurrents, la conjoncture économique, les évolutions réglementaires, ainsi que les décisions unilatérales et les modifications d'algorithmes des opérateurs de moteurs de recherche, de plateformes, de réseaux sociaux et de systèmes d'intelligence artificielle.

13.5 Mise en œuvre par le Client. Les recommandations d'EOC Consulting n'ont d'effet que si le Client les met en œuvre. Le Client demeure seul décisionnaire de leur adoption, de leur adaptation et de leur exécution, et en assume seul les conséquences. EOC Consulting ne saurait être tenue responsable d'une absence de mise en œuvre, d'une mise en œuvre partielle, tardive ou altérée.

13.6 Décisions du Client. Le Client conserve l'entière maîtrise de la direction de son entreprise. EOC Consulting n'exerce aucun pouvoir de décision, de gestion ou de représentation. Aucune Prestation ne peut être interprétée comme une immixtion dans la gestion du Client, ni comme une gestion de fait.

13.7 Le présent article constitue une condition déterminante de l'engagement d'EOC Consulting, sans laquelle elle n'aurait pas contracté aux conditions financières convenues.

Article 14 — Obligations et collaboration du Client

14.1 Devoir de collaboration. La qualité des Prestations dépend directement de la qualité des informations fournies. Le Client s'engage à collaborer activement et de bonne foi, et notamment à :

- transmettre dans les délais convenus l'ensemble des informations, données, documents et accès nécessaires ;
- désigner un interlocuteur unique disposant du pouvoir de décision requis ;
- participer aux Sessions prévues ;
- informer sans délai EOC Consulting de tout élément susceptible d'affecter la mission ;
- valider les Livrables intermédiaires dans les délais convenus.

14.2 Exactitude des données. Le Client garantit l'exactitude, la sincérité, l'exhaustivité et l'actualité des informations qu'il transmet, notamment ses données financières, commerciales et d'activité. **EOC Consulting n'a aucune obligation de vérification** de ces données et ne procède à aucun audit comptable, financier ou juridique. Toute inexactitude, omission ou approximation dans les données transmises affecte directement les résultats produits et engage la seule responsabilité du Client.

14.3 Accès aux outils. Lorsque la Prestation suppose l'accès à des outils du Client (analyse d'audience, gestion de la relation client, fiches d'établissement, comptes publicitaires, hébergement), le Client fournit les accès nécessaires et garantit qu'il dispose des droits pour les communiquer. Il en assure la révocation à l'issue de la mission.

14.4 Conséquences d'un manquement. Tout manquement du Client à ses obligations de collaboration peut entraîner la suspension de la mission, la prorogation des délais, ou une facturation complémentaire du temps supplémentaire engagé, après information du Client. Les délais annoncés courent à compter de la réception de l'ensemble des éléments demandés.

14.5 Conformité. Le Client garantit que les activités, offres, contenus et pratiques commerciales sur lesquels porte la mission sont conformes aux lois et règlements en vigueur. EOC Consulting n'assume aucune obligation de contrôle de conformité et ne saurait être recherchée à ce titre.

Article 15 — Exécution, délais et Sessions

15.1 Délais. Les délais annoncés sont indicatifs et courent à compter de la réception par EOC Consulting de l'intégralité des éléments nécessaires et de l'encaissement effectif du règlement dû à la commande. Un dépassement de délai ne peut donner lieu à indemnité, retenue, pénalité, ni résolution du contrat, sauf faute lourde d'EOC Consulting.

15.2 Modalité des Sessions. Les Sessions se tiennent par visioconférence, aux jours et heures convenus entre les Parties, pendant les jours et heures ouvrés.

15.3 Report et annulation par le Client. Toute Session peut être reportée sans frais si la demande est formulée au moins **quarante-huit heures ouvrées** avant l'heure prévue. À défaut, ou en cas d'absence du Client, la Session est réputée tenue et décomptée du nombre prévu au titre de l'Accompagnement.

15.4 Report par EOC Consulting. EOC Consulting peut reporter une Session pour motif légitime, en proposant au Client au moins deux nouveaux créneaux dans un délai raisonnable. Un tel report ne donne lieu à aucune indemnité.

15.5 Péremption des Sessions. Les Sessions attachées à un Accompagnement doivent être consommées dans la période d'exécution prévue, majorée de trois mois. Passé ce terme, les Sessions non consommées sont perdues, sans remboursement ni report, sauf accord écrit d'EOC Consulting.

15.6 Enregistrement. Aucune Session n'est enregistrée sans l'accord préalable et exprès de l'ensemble des participants.

15.7 Réception des Livrables. Les Livrables sont réputés acceptés en l'absence de réserves écrites et motivées formulées par le Client dans un délai de **quinze jours calendaires** à compter de leur remise. Les réserves doivent être précises et se rapporter à un écart avec le périmètre contractuellement défini. Un désaccord sur une recommandation, une orientation stratégique ou une estimation ne constitue pas une réserve recevable.

Article 16 — Accompagnement Copilote et contrats récurrents

16.1 Durée. L'Accompagnement Copilote et tout contrat d'entretien sont conclus pour une durée initiale précisée à la proposition commerciale, à défaut de **trois mois**. À l'issue de cette période, le contrat se poursuit par tacite reconduction par **périodes successives de trois mois**.

16.2 Résiliation. Après la période initiale, chaque Partie peut résilier à l'échéance de chaque période de trois mois, moyennant un **préavis d'un mois** notifié par écrit. Les prestations en cours à la date d'effet demeurent dues.

16.3 Résiliation anticipée par le Client. Toute résiliation intervenant avant le terme de la période initiale rend immédiatement exigibles les mensualités restant à courir jusqu'à ce terme, à titre d'indemnité forfaitaire, sauf manquement grave d'EOC Consulting à ses obligations.

16.4 Sessions. Les Sessions mensuelles non consommées ne sont ni reportables sur le mois suivant, ni remboursables, sauf accord écrit d'EOC Consulting.

16.5 Révision tarifaire. EOC Consulting peut réviser le tarif mensuel à chaque date anniversaire, moyennant un préavis écrit de deux mois. Le Client dispose alors d'un droit de résiliation sans indemnité, à exercer dans le mois suivant la notification.

16.6 Accès à EOC Performance. L'accès du Client à l'outil EOC Performance, lorsqu'il est compris dans l'Accompagnement, est strictement personnel, non cessible, et prend fin de plein droit à l'expiration du contrat. Les rapports générés demeurent accessibles au Client dans les conditions de l'article 18.

Article 17 — Modification, suspension et résiliation

17.1 Modification du périmètre. Toute modification du périmètre en cours d'exécution fait l'objet d'un avenant écrit précisant les incidences sur le prix et les délais.

17.2 Résiliation pour manquement. En cas de manquement grave de l'une des Parties à ses obligations, non réparé dans un délai de trente jours suivant une mise en demeure écrite, l'autre Partie peut résilier le contrat de plein droit, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

17.3 Résiliation par EOC Consulting pour motif légitime. EOC Consulting peut mettre fin à une mission en cas de perte de confiance caractérisée, de conflit d'intérêts révélé en cours d'exécution, de comportement abusif, injurieux ou discriminatoire du Client ou de ses préposés, ou de demande contraire à la loi, à la déontologie ou aux présentes CGV. Dans ce cas, EOC Consulting rembourse au Client la part du prix correspondant aux Prestations non exécutées, à l'exclusion de tout autre dédommagement.

17.4 Effets de la résiliation. La résiliation ne remet pas en cause les Prestations déjà exécutées, qui demeurent dues. Les articles 13, 18, 19, 20, 22, 25 et 27 survivent à la fin du contrat, quelle qu'en soit la cause.

Article 18 — Propriété intellectuelle

18.1 Propriété des méthodes et outils. EOC Consulting demeure seule et exclusive titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle portant sur ses méthodes, modèles, grilles d'analyse, algorithmes, moteurs de calcul, formules, bases de connaissances, trames de documents, simulateurs et sur l'outil EOC Performance, ainsi que sur leurs évolutions. Aucune disposition des présentes n'emporte cession de ces droits.

18.2 Signes distinctifs. Les dénominations EOC Consulting, EOC Performance, Le Bilan, Le Cap, Trajectoire 90, Copilote, ainsi que les logos et signes distinctifs, demeurent la propriété exclusive d'EOC Consulting. Toute reproduction ou usage non autorisé est interdit.

18.3 Licence sur les Livrables. Sous réserve du paiement intégral du prix, EOC Consulting concède au Client un droit d'usage des Livrables **personnel, non exclusif, non cessible et non transférable**, pour les besoins internes de son entreprise, pour la durée de protection légale des droits.

18.4 Interdictions. Le Client s'interdit de reproduire, diffuser, publier, commercialiser, céder, mettre à disposition de tiers, adapter à des fins commerciales ou utiliser les Livrables au profit d'une entreprise tierce, sans autorisation écrite préalable d'EOC Consulting. Il s'interdit également de retirer ou d'altérer les mentions de propriété figurant sur les Livrables.

18.5 Données du Client. Les données transmises par le Client demeurent sa propriété. EOC Consulting est autorisée à les utiliser pour les seuls besoins de l'exécution de la mission, ainsi que dans les conditions de l'article 20.4.

18.6 Savoir-faire. EOC Consulting demeure libre d'utiliser pour d'autres clients le savoir-faire, les connaissances et l'expérience générale acquis à l'occasion de la mission, sous réserve du respect de l'obligation de confidentialité prévue à l'article 19.

Article 19 — Confidentialité

19.1 Chaque Partie s'engage à préserver la confidentialité de toute information de nature confidentielle communiquée par l'autre Partie, à ne pas la divulguer à des tiers et à ne pas l'utiliser à d'autres fins que l'exécution du contrat.

19.2 Cette obligation demeure en vigueur pendant toute la durée du contrat et **cinq ans** après son terme.

19.3 Sont exclues les informations qui sont ou deviennent publiques sans manquement, qui étaient légitimement connues de la Partie réceptrice avant leur communication, qui lui sont communiquées licitement par un tiers, ou dont la divulgation est imposée par la loi, une autorité administrative ou une décision de justice.

19.4 EOC Consulting peut communiquer les informations confidentielles à ses éventuels sous-traitants dans les conditions de l'article 24, sous réserve de leur imposer une obligation de confidentialité équivalente.

Article 20 — Données à caractère personnel

20.1 EOC Consulting traite des données à caractère personnel conformément au Règlement (UE) 2016/679 et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

20.2 Responsable de traitement. Pour les données relatives à la gestion de la relation commerciale, EOC Consulting agit en qualité de responsable de traitement. Les finalités, bases légales, durées de conservation et modalités d'exercice des droits sont décrites dans la politique de confidentialité accessible à l'adresse https://www.eoc-consulting.fr/politique-confidentialite (/politique-confidentialite).

20.3 Sous-traitance. Lorsque, dans le cadre de la mission, EOC Consulting traite des données personnelles pour le compte du Client, elle agit en qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du Règlement. Les Parties concluent alors un accord de sous-traitance précisant l'objet, la durée, la nature et les finalités du traitement, les catégories de données et de personnes concernées, ainsi que les mesures de sécurité applicables.

20.4 Données anonymisées. EOC Consulting se réserve le droit d'exploiter, à des fins statistiques et d'amélioration de ses méthodes, des données **anonymisées** issues des missions, dans des conditions ne permettant aucune réidentification directe ou indirecte du Client ni des personnes concernées. Le Client peut s'y opposer par simple demande écrite.

20.5 Chaque Partie garantit à l'autre le respect de la réglementation applicable pour les traitements dont elle est responsable.

Article 21 — Assurance

EOC Consulting communique son attestation d'assurance de responsabilité civile professionnelle sur simple demande.

Article 22 — Responsabilité

22.1 Étendue. La responsabilité d'EOC Consulting ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée dans l'exécution de son obligation de moyens telle que définie à l'article 13, et pour les seuls dommages directs, certains et prévisibles.

22.2 Exclusion des dommages indirects. EOC Consulting ne saurait en aucun cas être tenue responsable des dommages indirects ou immatériels, et notamment : perte de chiffre d'affaires, perte de marge, perte de bénéfice, perte d'exploitation, perte de clientèle, perte de données, perte de chance, atteinte à l'image ou à la réputation, préjudice commercial, ou action d'un tiers à l'encontre du Client.

> **22.3 Plafond.** En tout état de cause, la responsabilité totale et cumulée d'EOC Consulting, toutes causes confondues, est expressément limitée au **montant hors taxes effectivement versé par le Client au titre de la Prestation à l'origine du dommage**, sur les douze mois précédant le fait générateur. Les Parties reconnaissent que cette limitation constitue une répartition raisonnable des risques, déterminante du prix convenu.

22.4 Exclusions. EOC Consulting n'est pas responsable :

- des conséquences d'informations inexactes, incomplètes ou périmées transmises par le Client ;
- de l'absence, du retard, de la modification ou de l'altération de la mise en œuvre des recommandations par le Client ;
- des décisions prises par le Client, qui en demeure seul responsable ;
- des évolutions de marché, de réglementation, ou des décisions unilatérales d'opérateurs tiers, notamment de moteurs de recherche, de plateformes, de réseaux sociaux et de systèmes d'intelligence artificielle ;
- des dysfonctionnements, indisponibilités ou modifications d'outils ou de services tiers utilisés par le Client ;
- des prestations réalisées par des tiers, même recommandés par EOC Consulting.

22.5 Prescription. Toute action à l'encontre d'EOC Consulting doit être engagée dans un délai d'un an à compter de la survenance du fait générateur, à peine de forclusion, dans les limites permises par la loi.

22.6 Les présentes limitations ne s'appliquent pas en cas de dol, de faute lourde, ou de dommage corporel.

Article 23 — Force majeure

23.1 Aucune Partie ne peut être tenue responsable d'un manquement à ses obligations résultant d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

23.2 Sont notamment considérés comme tels, sans que cette liste soit limitative : catastrophes naturelles, incendies, inondations, épidémies et mesures sanitaires, conflits armés, actes de terrorisme, grèves générales, défaillances majeures et prolongées des réseaux de télécommunication ou d'électricité, cyberattaques rendant impossible l'exécution, décisions d'autorités publiques.

23.3 La Partie affectée informe l'autre sans délai. Les obligations sont suspendues pour la durée de l'empêchement. Si celui-ci excède deux mois, chaque Partie peut résilier le contrat par notification écrite, sans indemnité, les Prestations exécutées demeurant dues.

Article 24 — Sous-traitance et cession

24.1 EOC Consulting peut recourir à des sous-traitants ou à des consultants indépendants pour tout ou partie de la Prestation. Elle demeure responsable de leur intervention envers le Client et leur impose des obligations de confidentialité équivalentes.

24.2 Le contrat ne peut être cédé par le Client à un tiers sans l'accord écrit préalable d'EOC Consulting.

24.3 EOC Consulting peut céder le contrat dans le cadre d'une opération de restructuration, de fusion, d'apport ou de cession de son fonds, sous réserve d'en informer le Client.

Article 25 — Non-sollicitation de personnel

25.1 Le Client s'interdit d'engager ou de faire travailler, directement ou indirectement, tout collaborateur, consultant ou sous-traitant d'EOC Consulting ayant participé à la mission, pendant toute la durée du contrat et **douze mois** après son terme, sauf accord écrit préalable.

25.2 En cas de manquement, le Client verse à EOC Consulting une indemnité forfaitaire égale à douze mois de la rémunération brute de la personne concernée, sans préjudice de tous dommages et intérêts complémentaires.

Article 26 — Références commerciales

26.1 Sauf opposition écrite du Client, EOC Consulting est autorisée à mentionner le nom et le logo du Client, ainsi que la nature générale de la mission, à titre de référence commerciale sur ses supports de communication.

26.2 Toute publication d'éléments chiffrés, d'étude de cas détaillée ou de témoignage est subordonnée à l'accord écrit préalable et exprès du Client.

26.3 Le Client peut retirer son accord à tout moment par simple demande écrite ; EOC Consulting procède au retrait dans un délai raisonnable.

Article 27 — Droit applicable et règlement des litiges

27.1 Droit applicable. Les présentes CGV et l'ensemble des relations contractuelles entre les Parties sont régis par le **droit français**, à l'exclusion de toute règle de conflit de lois et de la Convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises.

27.2 Langue. La langue du contrat est le français. En cas de traduction, seule la version française fait foi.

27.3 Règlement amiable. En cas de différend, les Parties s'engagent à se rapprocher pour rechercher une solution amiable avant toute action contentieuse. La Partie la plus diligente notifie le différend par lettre recommandée avec accusé de réception ; les Parties disposent alors de trente jours pour tenter un accord.

27.4 Attribution de compétence. À défaut d'accord amiable, et par dérogation expresse aux règles de compétence territoriale de droit commun, tout litige relatif à la formation, l'interprétation, l'exécution ou la rupture du contrat relève de la compétence exclusive du Tribunal de commerce du Mans, y compris en cas de pluralité de défendeurs, d'appel en garantie ou de procédure d'urgence.

Article 28 — Dispositions diverses

28.1 Nullité partielle. Si une stipulation des présentes est déclarée nulle ou inapplicable, les autres stipulations conservent leur pleine force. Les Parties s'engagent à lui substituer une stipulation valable d'effet économique équivalent.

28.2 Intégralité. Les présentes CGV, la commande ou la proposition commerciale signée et leurs annexes constituent l'intégralité de l'accord entre les Parties et annulent tout accord ou échange antérieur portant sur le même objet.

28.3 Hiérarchie. En cas de contradiction, l'ordre de priorité est le suivant : la proposition commerciale ou le devis signé, puis les présentes CGV, puis le descriptif publié sur le site internet.

28.4 Preuve. Les registres informatisés et les courriels échangés entre les Parties sont admis comme modes de preuve, conformément aux articles 1366 et suivants du Code civil.

28.5 Notifications. Sauf stipulation contraire, les notifications sont valablement effectuées par courriel aux adresses renseignées par les Parties, avec accusé de réception ou de lecture, ou par lettre recommandée.

28.6 Tolérance. Aucune tolérance, quelles qu'en soient la durée et la fréquence, ne peut être considérée comme une renonciation à un droit.

Annexe — Formulaire de rétractation

(À compléter et renvoyer uniquement si vous relevez de l'article 9.3 des CGV et souhaitez vous rétracter.)

À l'attention d'EOC CONSULTING, 16 rue de la Leverie, 72450 Lombron — gregory.tossen@eoc-consulting.fr

Je notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation ci-dessous.

Prestation commandée : .....

Date de commande : .....

Nom et raison sociale du Client : .....

SIREN : .....

Adresse : .....

Effectif salarié à la date de la commande : .....

Signature (si notification papier) :

Date : .....