



Eloise RH

CONDITIONS GÉNÉRALES D'INTERVENTION

CONDITIONS GÉNÉRALES D'INTERVENTION	1
A. Domaine d'application et définitions	3
B. Etendue de la mission.....	3
1 Durée, suspension et résiliation de la Mission	3
1.1 Durée	3
1.2 Suspension et résiliation.....	3
2 Obligations et responsabilités d'ELOISE RH au titre de la Mission.....	4
2.1 Obligations d'ELOISE RH au titre de la Mission.....	4
2.2 Responsabilités d'ELOISE RH au titre de la mission	4
3 Obligations et responsabilités du Client au titre de la Mission	5
3.1 Obligations du Client au titre de la Mission.....	5
3.2 Responsabilité du Client au titre de la Mission	6
4 Communication et échange de données.....	6
4.1 Particularités liées aux traitements informatiques de la paie	6
4.2 Utilisation des courriers électroniques.....	6
4.3 Utilisation des Outils IT	7
5 Conditions financières	7
5.1 Honoraires dus au titre de la Mission	7
5.2 Retard ou défaut de paiement	8
5.3 Modalités de paiement électronique et prélèvement automatique.....	8
6 Déontologie	9
7 Conflits d'intérêts	9
8 Propriété intellectuelle.....	9
9 Protection des données personnelles	9
9.1 Traitements opérés par ELOISE RH	10
9.2 Traitements opérés par le Client	11
9.3 Localisation de Données Personnelles.....	11
9.4 Durée de conservation des Données Personnelles	11
9.5 Sécurité	11
9.6 Contact.....	11

9.7	Statut dérogatoire pour les missions de paie	11
10	Usage des signes distinctifs respectifs des Parties	12
10.1	Signes distinctifs d'ELOISE RH	12
10.2	Signes distinctifs du Client	12
11	Indépendance et non sollicitation	12
12	Modifications - Hiérarchie	12
13	Force majeure - Mesures sanitaires	12
13.1	Force majeure	12
13.2	Mesures sanitaires	12
14	Renonciation, nullité partielle, cession et sous-traitance	12
15	Notifications	13
16	Différends	13
17	Droit applicable et attribution de compétence.....	13
18	Acceptation des conditions générales d'intervention.....	13

A. Domaine d'application et définitions

Les présentes conditions générales d'intervention (ci-après les « **CGI** ») sont applicables aux conventions portant sur la mission conclue entre ELOISE RH, et son Client (ci-après le « **Client** »). Le Client reconnaît qu'il contracte en qualité de **professionnel*** et que la Lettre de Mission annexée constitue un contrat de prestations de services en rapport direct avec ses activités professionnelles.

Les présentes Conditions Générales d'Intervention annexées à la Lettre de Mission définissant les modalités d'intervention (ci-après la « **Lettre de mission** ») constituent ensemble le contrat entre les Parties (ci-après le « **Contrat** »).

« **Equipe** » désigne le ou les Représentants d'ELOISE RH (en excluant les sociétés ou entités) intervenant dans le cadre de la Mission, y inclus, le cas échéant, les sous-traitants d'ELOISE RH.

« **Livrables** » désigne, quel qu'en soit le support, les éléments oraux ou écrits communiqués au Client, résultant des Prestations réalisées.

« **Plateforme de travail collaboratif** » désigne un espace de travail virtuel qui pourra être proposé par ELOISE RH dans le cadre de la Mission, se composant d'un espace de stockage informatique de données et d'un système de communication associé, susceptible de faire l'objet d'un hébergement par un tiers dans un environnement cloud en vue d'en faciliter l'accessibilité par les équipements informatiques individuels.

« **Prestations** » ou « **Mission** » désigne les services devant être fournis par ELOISE RH conformément aux termes de la Lettre de mission et aux présentes CGI.

« **Réglementation applicable en matière de Protection des Données Personnelles** » désigne les dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, notamment la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dans sa dernière version en vigueur ainsi que le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et abrogeant la directive 95/46/CE, à compter de sa date d'applicabilité.

« **Représentants d'ELOISE RH** » désigne (i) ELOISE RH, ses associés, directeurs et employés ainsi que (ii) le cas échéant, toute entité contrôlée ou détenue par ELOISE RH, ses associés, directeurs et employés ou (iii) toute autre entité en qualité d'Entité membre du réseau ELOISE RH, ses associés, directeurs et employés.

*Professionnel : défini par l'article liminaire du code de la consommation comme toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel.

B. Etendue de la mission

Les Prestations incombant à ELOISE RH sont détaillées dans la Lettre de mission et sont strictement limitées à son contenu. Toute prestation complémentaire devra faire l'objet d'un accord préalable écrit entre les Parties.

1 Durée, suspension et résiliation de la Mission

1.1 Durée

Concernant les Missions ponctuelles, et sauf mentions contraires dans la Lettre de Mission, la Mission prendra effet à la date de signature de la Lettre de Mission et prendra fin à la remise des Livrables au Client par ELOISE RH dans le cadre de la Mission.

Concernant les Missions récurrentes, la mission prendra effet à la date stipulée dans la Lettre de Mission pour la durée de l'année civile. À l'arrivée de son terme, cette Mission sera renouvelée tacitement pour l'année civile suivante selon les mêmes termes, sauf résiliation par lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'une des Parties trois mois avant la fin de l'année civile.

A défaut de notification écrite de résiliation dans le délai susvisé (3 mois avant la fin de l'année civile), la présente Lettre de Mission sera renouvelée tacitement pour toute la durée de l'année civile sauf décision contraire écrite du Client demandant expressément une prise d'effet immédiate de la résiliation moyennant le paiement de l'indemnité conventionnelle stipulée à l'article 1.2 ci-après.

1.2 Suspension et résiliation

Compte tenu de la durée annuelle ferme des missions récurrentes, en cas de résiliation par le Client en dehors de la durée de préavis stipulée à l'article 1.1 ci-dessus (ou, s'agissant des missions ponctuelles, pendant la durée desdites missions), et sauf faute grave imputable à ELOISE RH, le Client devra verser à ELOISE RH, les honoraires dus pour le travail déjà effectué, majorés d'une indemnité conventionnelle forfaitaire égale aux honoraires qui auraient dû être payés par le Client pendant les trois (3) mois de préavis. Le montant de l'indemnité sera calculé sur la base des honoraires mensuels moyens facturés par ELOISE RH au Client sur les douze

(12) derniers mois.

En cas de manquement du Client à ses obligations, ELOISE RH aura la faculté de suspendre sa Mission en informant le Client par tout moyen écrit ou de mettre fin à sa Mission en résiliant de plein droit le Contrat après envoi d'une lettre recommandée demeurée sans effet au terme d'un préavis de trente (30) jours. Réciproquement, en cas de manquement d'ELOISE RH à ses obligations, le Client aura la faculté de résilier de plein droit le Contrat selon les mêmes modalités et délai de préavis.

Lorsque la Mission est suspendue à l'initiative de l'une ou l'autre des Parties, les délais de remise des Livrables seront prolongés pour une durée égale à celle de la suspension pour autant qu'ELOISE RH dispose de toutes les informations nécessaires à l'exécution des travaux à réaliser. Pendant la période de suspension, les obligations du Client demeurent applicables, sauf cas de force majeure.

ELOISE RH peut également mettre un terme au Contrat avec effet immédiat et sans indemnité, en cas de changement de loi, réglementation, norme professionnelle, d'événements ou de circonstances, y compris en cas de changement de contrôle du Client, (i) dans la mesure où la poursuite de la Mission mettrait un Représentant d'ELOISE RH en situation de non-conformité avec cette loi, réglementation ou norme professionnelle ou (ii) si ELOISE RH a des raisons légitimes de considérer que la poursuite de la Mission remet en question le respect des règles d'indépendance professionnelle ou génère une situation de conflit d'intérêts irrémédiablement compromise ou (iii) dans la mesure où la poursuite de la Mission contrevient aux règles déontologiques de la profession applicables à un Représentant d'ELOISE RH.

2 Obligations et responsabilités d'ELOISE RH au titre de la Mission

2.1 Obligations d'ELOISE RH au titre de la Mission

ELOISE RH et l'ensemble de ses salariés sont tenus au secret professionnel dans les conditions prévues à l'article 226-13 du Code pénal. Les informations auxquelles ELOISE RH pourra avoir accès dans le cadre de la Mission seront donc considérées comme confidentielles, à moins qu'elles ne soient tombées dans le domaine public et sans préjudice de l'obligation de divulgation qui pourrait incomber à ELOISE RH lorsqu'une telle divulgation est exigée ou demandée par les instances de réglementation professionnelle compétentes auxquelles doivent répondre les Représentants d'ELOISE RH ou en vertu de la loi applicable ou d'une décision de justice. ELOISE RH pourra également communiquer en toute discrétion de telles informations pour les besoins de son assurance professionnelle pour les besoins de réalisation de la Mission. Le cas échéant, ELOISE RH sera également autorisé à retirer ou à faire retirer les noms et les autres éléments permettant d'identifier les sociétés concernées et plus généralement des individus s'y rattachant afin de réaliser des études statistiques. Ces traitements statistiques sont anonymes et s'appuient sur des données agrégées collectées par ELOISE RH dans le cadre des Prestations.

Dans la mesure où les lois et règlements en vigueur ou toute règle professionnelle spécifique le permettent, ELOISE RH est susceptible d'autoriser un accès partagé à tout ou partie des Informations Confidentielles à certaines Entités membres du réseau d'ELOISE RH, à certains Représentants d'ELOISE RH, et/ou leurs conseils juridiques externes, ainsi qu'à des tiers prestataires et ce, dans des conditions conformes aux politiques de sécurité et aux engagements de confidentialité d'ELOISE RH. Cet accès partagé est en particulier requis en vue de (i) la réalisation de la Mission, (ii) procéder à des opérations de développement et de maintenance sur les infrastructures informatiques d'ELOISE RH, (iii) identifier ou atténuer tout problème de qualité, de comportement ou de risk management, y compris en particulier en matière d'acceptation client/mission, de maintien des standards qualité et des standards professionnels au titre de l'exécution de la Mission, ou d'établissement et de maintien de bases de connaissances et (iv) avoir recours à des services de support administratif au titre de l'exécution de la Mission, réalisés sous la direction d'ELOISE RH et selon ses instructions.

Les Livrables sont adressés au Client, à l'exclusion de tout envoi direct à un tiers, sauf demande de sa part et pour ses seuls besoins internes.

Les documents de travail et les dossiers élaborés par ELOISE RH dans le cadre de sa Mission, y compris les documents et les dossiers électroniques, demeurent la seule propriété d'ELOISE RH et sont couverts par le secret professionnel.

ELOISE RH effectue la mission qui lui est confiée conformément au code de déontologie des professionnels du Conseil. A ce titre, ELOISE RH réalise les Prestations dans le cadre d'une obligation générale de moyens et met en œuvre les diligences techniques et professionnelles estimées nécessaires, en contrepartie d'un devoir d'information et de coopération de la part du Client.

A l'achèvement de sa mission, les originaux des documents confiés par le Client à ELOISE RH lui seront restitués. Cette disposition ne fait toutefois pas obstacle à la possibilité réservée à ELOISE RH de conserver une copie de tout ou partie de ces documents, ainsi que les copies électroniques conservées suite à une procédure de sauvegarde automatique de données, afin de respecter ses obligations professionnelles de documentation en application des lois, règlements, normes professionnelles et procédures internes applicables, ELOISE RH s'engageant à respecter les conditions de confidentialité attachées à ces copies en vertu des dispositions du présent Contrat et de son obligation légale de secret professionnel.

2.2 Responsabilités d'ELOISE RH au titre de la mission

En application de l'article 2254 du Code civil, la responsabilité civile professionnelle d'ELOISE RH ne peut être mise en jeu que sur une

période contractuellement définie de trois (3) ans à compter du jour où le Client a connu ou aurait dû connaître les faits lui permettant de la mettre en cause. Nonobstant ce qui précède, les actions en responsabilité devront être formées dans un délai de six (6) mois à compter du jour où le Client a connu ou aurait dû connaître les faits lui ayant causé un préjudice, à peine de forclusion.

ELOISE RH ne pourra en tout état de cause, en aucune manière, être tenu responsable de tout dommage indirect (en ce compris notamment pertes d'exploitation, détérioration et/ou perte de données, atteinte à l'image, etc.). En cas de dommage direct subi par le Client dans le cadre de la réalisation de sa Mission par ELOISE RH, la responsabilité d'ELOISE RH envers le Client sera limitée à la somme de cent cinquante mille euros (150 000) Euros.

ELOISE RH ne pourra être tenu responsable des conséquences des fautes commises par le Client ou par les préposés de ce dernier.

Sauf conventions particulières contraires et écrites, ELOISE RH n'a pas à apprécier le bien-fondé des droits et obligations du Client vis-à-vis des tiers au regard des prescriptions légales ou réglementaires.

La responsabilité civile professionnelle d'ELOISE RH est couverte par un contrat d'assurance souscrit auprès du Groupe ASSURMAX, situées 18 Rue Royer – 59140 DUNKERQUE.

La responsabilité d'ELOISE RH ne pourra être mise en cause dans les cas suivants :

- Informations incomplètes ou erronées, fournies par le Client lors de la prise en charge du dossier et/ou lors de la transmission des données au cours de la mission,
- Conséquences directes ou indirectes des retards dans la réception par ELOISE RH des informations transmises,
- Production et dépôt tardif des documents et déclarations auprès d'un tiers (salariés, organismes sociaux, administrations fiscales selon les cas, etc.),
- Fautes commises par des tiers intervenant chez le Client.

La responsabilité d'ELOISE RH ne saurait être engagée relativement à des Livrables ne comportant pas la signature d'un représentant d'ELOISE RH et qui ne seraient pas transmis par le canal de la Direction rattachée à celle-ci.

Les conclusions issues des Livrables ne sont pas destinées à contenir une quelconque forme de garantie sur les résultats, circonstances et/ou événements futurs. L'établissement de prévisions repose sur les hypothèses et estimations du Client, le rôle d'ELOISE RH consistant à en vérifier la cohérence et, à ce titre, ELOISE RH ne saurait être tenu pour responsable de leur non-réalisation.

3 Obligations et responsabilités du Client au titre de la Mission

3.1 Obligations du Client au titre de la Mission

Le Client s'engage :

- à fournir à ELOISE RH préalablement au commencement de la Mission, les informations et documents d'identification requis en application des dispositions visées aux articles L 561-1 et suivants du code monétaire et financier visant à identifier le Client à savoir :
 - ✓ un document d'identité officiel en cours de validité comportant la photographie du Client si ce dernier est une personne physique,
 - ✓ tout acte ou extrait de registre officiel datant de moins de trois mois constatant la dénomination, la forme juridique, l'adresse du siège social et l'identité des associés et dirigeants et pour chacun des dirigeants un document d'identité officiel en cours de validité comportant sa photographie, si le Client est une personne morale.

Dans le cadre de l'obligation d'identification du bénéficiaire effectif, le Client s'engage à fournir :

- ✓ l'identité du bénéficiaire effectif de la mission et des éléments justifiant cette déclaration, la composition et répartition du capital,
- ✓ l'identité des membres des organes de direction et d'administration,
- à mettre à la disposition de ELOISE RH, dans les délais convenus, l'ensemble des documents et informations nécessaires à l'exécution de la Mission,
- à réaliser les travaux lui incombant conformément aux tableaux de répartition des obligations réciproques figurant dans la Lettre de mission,
- à respecter les procédures mises en place pour la réalisation de la mission et notamment le planning d'intervention d'ELOISE RH figurant dans la Lettre de mission,

- à porter à la connaissance d'ELOISE RH les provisions à constituer, les faits importants ou exceptionnels, ainsi que les engagements susceptibles d'affecter les résultats ou la situation patrimoniale de l'entreprise et à communiquer à ELOISE RH les pièces les justifiant,
- à recevoir, sauf empêchement grave, les experts d'ELOISE RH aux dates prévues pour leurs visites,
- à respecter ses obligations légales, notamment en matière de tenue de la paie,
- à confirmer par écrit, si ELOISE RH le lui demande, que les documents, renseignements et explications fournis sont complets et reflètent fidèlement la situation patrimoniale de l'entité,
- à vérifier que les états et documents produits par ELOISE RH sont conformes aux demandes exprimées et informations fournies par lui-même et à informer ELOISE RH sans retard de tout manquement ou erreur.

3.2 Responsabilité du Client au titre de la Mission

Le Client demeure responsable de la bonne application de la législation et des règlements en vigueur ; ELOISE RH ne peut être considéré comme se substituant aux obligations du Client du fait de cette Mission.

Conformément à la législation en vigueur, le Client doit prendre les mesures nécessaires pour conserver les pièces justificatives et, d'une façon générale, l'ensemble des documents produits par ELOISE RH et la documentation relative à l'administration du personnel pendant les délais de conservation requis par la loi ou le règlement.

Sauf dans les cas expressément prévus dans la Lettre de mission et sauf cas de divulgation imposée du fait de l'application d'une loi, d'un règlement ou d'une décision de justice, les Livrables ne sont pas destinés à être copiés, diffusés, cités en tout ou partie sans le consentement préalable écrit d'ELOISE RH. Le Client pourra néanmoins communiquer des Livrables à ses avocats ou aux conseils impliqués dans l'opération ou le projet objet des Prestations, sous réserve de les communiquer dans leur version intégrale, et d'indiquer (i) que les conseils ne sont pas autorisés à communiquer les Livrables à des tiers sans le consentement préalable écrit d'ELOISE RH, et (ii) qu'ELOISE RH n'accepte aucune responsabilité vis-à-vis de ces conseils et des autres tiers.

Le Client n'est pas autorisé à modifier les Livrables ni à les utiliser ou à se servir des interventions d'ELOISE RH à des fins publicitaires ou comme argument de vente.

Ces mêmes documents ne peuvent être utilisés, sans révision préalable, pour déterminer la valeur de l'entreprise ou des titres de la société. Cette révision ferait, le cas échéant, l'objet d'une lettre de mission spécifique.

Si le Client opte pour la transmission informatique des données fiscales, sociales et comptables, il autorise ELOISE RH à procéder à cette transmission auprès des administrations concernées.

Lorsque la Mission nécessite qu'Eloise RH travaille directement dans les locaux du Client ou ceux d'un tiers, le Client s'engage (et se porte fort pour le tiers concerné le cas échéant), préalablement à l'arrivée de l'Equipe, à ce que les mesures exigées par les dispositions légales et réglementaires en vigueur en matière d'hygiène, de santé et de sécurité, soient en place afin de permettre la réalisation des Prestations dans ses locaux (et/ou dans ceux du tiers concerné). Dans l'éventualité où les dispositifs en place chez le Client (et/ou le tiers concerné) ne permettraient pas à ELOISE RH de garantir le respect des dispositions légales en vigueur et de ses règles internes en matière d'hygiène, de santé et de sécurité auprès de l'Equipe, les Parties collaboreront de bonne foi afin d'apporter les correctifs nécessaires au dispositif du Client (et/ou du tiers concerné). En l'absence de correction, ELOISE RH se réserve le droit de réaliser les Prestations en dehors des locaux du Client (et ou du tiers concerné), dans la mesure du possible, ou de suspendre la réalisation des Prestations.

4 Communication et échange de données

4.1 Particularités liées aux traitements informatiques de la paie

Le Client est tenu d'assurer, par tous moyens usuels, la sauvegarde des données et des traitements informatisés pour en garantir la conservation et l'inviolabilité, dans le respect des dispositions légales en vigueur.

Le Client demeure responsable des données et des informations enregistrées dans ses systèmes d'information. En particulier, la direction du Client est tenue de s'assurer qu'elle a pris les mesures nécessaires pour vérifier l'exactitude et l'exhaustivité des déclarations sociales et fiscales soumises aux autorités compétentes.

En tout état de cause, ELOISE RH ne pourra être tenu responsable des conséquences liées à des erreurs de programmation ou des erreurs et fraudes dans l'utilisation des systèmes informatiques du Client qui ne pourraient être mises en évidence par de simples contrôles par épreuves dans la comptabilité.

4.2 Utilisation des courriers électroniques

ELOISE RH pourra communiquer par courrier électronique avec le Client ou toute autre personne autorisée qui le souhaite. Le Client accepte dès lors expressément les risques inhérents à ce mode de communication, notamment les risques d'interception,

de modification ou d'accès non autorisé à ces messages, ainsi que les risques de virus ou d'autres intrusions malveillantes.

Le Client s'engage à sécuriser les pièces jointes incluant des Données Personnelles préalablement à leur envoi par voie électronique à ELOISE RH, notamment en soumettant leur accès à la saisie préalable d'un code.

4.3 Utilisation des Outils IT

A la demande du Client, ELOISE RH pourra transmettre des données vers un espace de stockage électronique, hébergé ou contrôlé par le Client, ou que le Client aura indiqué à ELOISE RH. Le Client sera tenu responsable de la sécurité et de la confidentialité des données sauvegardées dans cet espace.

Aux fins de mener à bien ou de faciliter l'exercice de la Mission, la conclusion et/ou l'exécution du Contrat et plus généralement l'évolution de l'ensemble de ses services, ELOISE RH se réserve le droit, à sa discrétion, de recourir aux services ou solutions développées par ELOISE RH et/ou un Représentant d'ELOISE RH ou de prestataires externes (notamment des hébergeurs, éditeurs de plateformes collaboratives, ou d'outils d'échanges de fichiers ou d'accès à des données, ou autres prestataires de services de type « cloud »), dans le respect de ses politiques de sécurité et des dispositions légales applicables et dans les conditions suivantes :

- Les données que le Client transmet à ELOISE RH ou qui sont élaborées par ELOISE RH dans le cadre de sa Mission peuvent faire l'objet d'un hébergement sur des serveurs gérés par ELOISE RH et/ou par des prestataires externes, sous réserve de respecter strictement les politiques de sécurité d'ELOISE RH et les dispositions légales applicables.
- Le Client reconnaît et accepte les caractéristiques et les risques inhérents au réseau Internet et aux services de télécommunications.
- Le recours à certaines solutions technologiques pourra être soumis à l'acceptation, par les utilisateurs du Client, de conditions d'utilisation spécifiques.
- Les Parties s'assureront que le contenu qu'elles déposent sur la Plateforme de travail collaboratif ou sur une autre solution technologique est conforme aux lois et règlements en vigueur, à l'ordre public, et qu'il ne contient pas d'éléments ou de contenus à caractère diffamatoire ou injurieux, pornographique, pédophile, incitant à la violence ou à la haine raciale, incitant à commettre un délit, un crime ou un acte de terrorisme ou faisant l'apologie des crimes de guerre ou des crimes contre l'humanité, ou incitant au suicide ou portant atteinte aux droits des tiers, notamment aux droits de propriété intellectuelle, au droit au respect de la vie privée, au droit à l'image, au nom et aux attributs de la personnalité.
- En déposant des données sur la Plateforme de travail collaboratif ou via une autre solution technologique, les Parties consentent à utiliser et partager lesdites données dans le seul but de contribuer à la réalisation des Prestations et au suivi et à l'amélioration de la relation avec le Client, à l'exclusion de toute autre utilisation. Chaque Partie reste responsable en cas d'utilisation inappropriée des données, du fait, de la faute ou de la négligence de la Partie en cause.
- ELOISE RH ne peut être tenu pour responsable des adjonctions, suppressions ou modifications frauduleuses pouvant affecter les données partagées.
- ELOISE RH est dégagé de toute responsabilité en cas de défaillance de sécurité ou de perte de données (y compris confidentielles) du fait d'une utilisation de la Plateforme de travail collaboratif ou d'une solution technologique non autorisée ou non conforme aux présentes Conditions Générales d'intervention ou aux termes et conditions du fournisseur de la Plateforme de travail collaboratif ou de la solution technologique. Il en va de même en cas d'utilisation non-conforme par un tiers, en ce compris des tiers invités par le Client dans la Plateforme de travail collaboratif ou la solution technologique.
- ELOISE RH ne garantit pas les performances techniques des Plateformes de travail collaboratif ou de toute autre solution technologique et ne sera pas tenu responsable en cas d'indisponibilité temporaire d'une Plateforme de travail collaboratif ou d'une autre solution technologique.

5 Conditions financières

5.1 Honoraires dus au titre de la Mission

Les honoraires seront facturés selon les échéances prévues à la Lettre de mission. L'ensemble de ces frais seront acquis à ELOISE RH dès l'émission des factures et resteront acquis en cas de résiliation de la Lettre de mission. Des acomptes sur honoraires peuvent être demandés périodiquement. En cas de paiement anticipé, aucun escompte n'est accordé.

A défaut de précision contraire dans la Lettre de mission, les honoraires devront être réglés dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la réception de la facture.

Sauf instructions contraires du Client, la facture sera établie sous format électronique (PDF) et mise à la disposition du Client par email.

Le règlement des factures peut être effectué, au choix d'ELOISE RH ou selon les modalités convenues avec le Client :

- par virement bancaire ;
- par prélèvement automatique SEPA, après signature d'un mandat de prélèvement ;
- par paiement en ligne sécurisé par carte bancaire au moyen d'un lien de paiement communiqué avec la facture ou ultérieurement ;
- par paiement par carte bancaire en présentiel au moyen d'une solution de paiement électronique.

Le Client s'engage à respecter le mode de paiement convenu entre les Parties.

Lorsqu'un mandat de prélèvement SEPA a été signé, les sommes dues seront prélevées à la date indiquée sur la facture ou selon l'échéancier convenu entre les Parties.

Les factures pourront comporter un lien de paiement sécurisé, un QR Code ou tout autre moyen de paiement électronique permettant leur règlement.

5.2 Retard ou défaut de paiement

Le non-paiement de la facture pourra entraîner la suspension des travaux ou mettre fin à la Mission.

Toute contestation d'une facture devra être faite dès réception, préciser la prestation contestée, et être motivée ; ladite contestation ne pourra justifier le non-paiement des autres prestations non contestées, y compris celles réalisées concomitamment ou, lorsque les conditions de recours à la facture périodique sont remplies, incluses dans la même facture.

Conformément à l'article L441-10 du Code de commerce, en cas de non-respect de ces délais de paiement, des pénalités de retard égales à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal seront exigibles de plein droit le jour suivant la date de règlement. Les pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire. En outre, sera également exigible dans les mêmes conditions, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros, comme en dispose le décret D.441-5 du Code de commerce. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, une indemnisation complémentaire peut être réclamée sur justificatif.

En cas de rejet d'un prélèvement automatique imputable au Client (absence de provision, opposition injustifiée, coordonnées bancaires erronées ou compte clôturé), ELOISE RH pourra refacturer les frais bancaires effectivement supportés.

En cas d'échec d'un prélèvement automatique, l'intégralité des sommes restant dues deviendra immédiatement exigible. ELOISE RH pourra suspendre les prélèvements automatiques et exiger le règlement par tout autre moyen de paiement.

Les éventuels frais facturés par les établissements bancaires ou les prestataires de paiement en raison d'un incident de paiement imputable au Client resteront à la charge de ce dernier.

ELOISE RH bénéficie du droit de rétention dans les conditions de droit commun, tel que prévu aux articles 1948 et 2286 du Code civil.

5.3 Modalités de paiement électronique et prélèvement automatique

Le Client peut opter, lorsque cette faculté lui est proposée par ELOISE RH, pour un règlement par prélèvement automatique SEPA ou par tout autre moyen de paiement électronique sécurisé.

Prélèvement automatique SEPA

La mise en place d'un prélèvement automatique est subordonnée à la signature préalable d'un mandat SEPA par le Client auprès du prestataire de paiement désigné par ELOISE RH.

Sauf accord particulier, les sommes dues sont prélevées à la date d'échéance figurant sur la facture ou selon l'échéancier convenu entre les Parties.

Le Client s'engage à maintenir des coordonnées bancaires valides et à disposer des provisions suffisantes pour permettre le règlement des sommes dues. Il informera sans délai ELOISE RH de toute modification de ses coordonnées bancaires.

En cas de révocation du mandat de prélèvement ou de changement d'établissement bancaire, le Client s'engage à accomplir sans délai les formalités nécessaires à la mise en place d'un nouveau mandat lorsque les Parties ont convenu de ce mode de règlement.

Paiement électronique sécurisé

ELOISE RH peut adresser au Client un lien de paiement sécurisé, un QR Code, une demande de paiement électronique ou mettre à sa disposition un dispositif de paiement par carte bancaire en présentiel.

Le paiement est réputé effectué à la date de validation définitive de la transaction par l'établissement bancaire ou le prestataire de paiement.

Les transactions sont réalisées par des prestataires de paiement spécialisés et sécurisés. ELOISE RH ne conserve à aucun moment les données bancaires du Client.

Incident de paiement

Tout rejet de prélèvement, opposition injustifiée, annulation abusive d'une transaction ou défaut de provision imputable au Client pourra entraîner :

- l'exigibilité immédiate des sommes restant dues ;
- la suspension de l'exécution des prestations dans les conditions prévues aux présentes Conditions Générales d'Intervention ;
- la facturation au Client des frais bancaires ou des frais de gestion effectivement supportés par ELOISE RH du fait de l'incident de paiement, sur présentation de justificatifs, sans préjudice des pénalités de retard prévues à l'article 5.2.

ELOISE RH se réserve la possibilité de retirer à tout moment le bénéfice du prélèvement automatique ou de tout autre moyen de paiement différé et d'exiger un règlement par un autre moyen de paiement.

6 Déontologie

La qualité de société de conseil d'ELOISE RH l'oblige à conserver vis-à-vis de ses Clients une stricte indépendance. Si pour des raisons déontologiques ELOISE RH était dans l'impossibilité d'accepter ou de suivre certaines interventions, il en informerait le Client et son désistement ne pourrait entraîner des dommages intérêts.

7 Conflits d'intérêts

Il ne peut être demandé à l'Equipe d'avoir connaissance ou d'obtenir des informations, de quelque nature que ce soit, détenues par d'autres personnes d'ELOISE RH. L'Equipe n'est pas autorisée à utiliser ou révéler des informations relatives à d'autres clients d'ELOISE RH.

Les Représentants d'ELOISE RH peuvent fournir des prestations ou être sollicités pour fournir des prestations à une ou d'autres partie(s) dont les intérêts sont en concurrence ou en conflit avec ceux du Client (« Partie(s) concurrente(s) »)

Lorsque les intérêts de la ou des Partie(s) concurrente(s) sont en opposition avec les intérêts du Client au regard de l'objet des Prestations décrites dans la Lettre de mission, alors :

- l'Equipe ne fournira pas concomitamment de prestations pour la ou (les) Partie(s) concurrente(s) ; et,
- d'autres Représentants d'Eloise RH ne peuvent fournir des prestations à une ou des Partie(s) concurrente(s) que si des mesures de sauvegarde appropriées (« barrières à l'information ») sont mises en place, permettant à ELOISE RH de s'assurer que son devoir de confidentialité envers le Client est respecté.

Si le Client a connaissance qu'un Représentant d'ELOISE RH propose ou réalise des services à une ou des Partie(s) concurrente(s), le Client en informera ELOISE RH dans les plus brefs délais.

8 Propriété intellectuelle

Le Client sera propriétaire des supports physiques matérialisant les Livrables à compter du paiement de l'intégralité des honoraires afférents à la Mission. ELOISE RH demeure seul titulaire de l'intégralité des droits de propriété intellectuelle afférents aux Livrables en ce compris le droit de reproduction, de représentation et d'adaptation.

Sous réserve des dispositions de la clause 3.2, le Client ne dispose du droit de reproduction et de diffusion des Livrables que pour son seul usage interne et celui du groupe de sociétés auquel il appartient, le cas échéant, au sens de l'article L.233-3 du Code de commerce, à l'exclusion de tout autre usage. Le Client demeure seul responsable, notamment vis-à-vis des tiers, de toute modification, adaptation, traduction ou transformation qu'il apporterait aux Livrables sans le consentement d'ELOISE RH.

ELOISE RH demeure en tout état de cause seul propriétaire des droits sur les papiers de travail ainsi que du savoir-faire mis en œuvre et/ ou développé dans le cadre de la réalisation de la Mission (et ce y compris notamment la connaissance, l'expérience et les compétences techniques).

Les données contenues dans les fichiers du Client sont et resteront sa propriété. Elles ne pourront être utilisées par ELOISE RH autrement que dans les conditions prévues au présent Contrat.

Dans le cadre de la réalisation d'autres missions pour le Client ou d'autres clients, ELOISE RH pourra être amené à utiliser, à développer ou à partager avec d'autres Entités membres du réseau ELOISE RH, la connaissance, l'expérience et les compétences techniques acquises au cours de la réalisation de la Mission.

9 Protection des données personnelles

Les Parties s'engagent à respecter la Règlementation applicable en matière de Protection des Données Personnelles. ELOISE RH est également tenu par sa Déclaration de Confidentialité accessible sur www.eloiserh.com rubrique « Politique de confidentialité », dont le Client déclare avoir pris connaissance et en accepter les termes. La dernière version en ligne de cette déclaration fait foi.

Les termes commençant par une majuscule au sein du présent article 9 ont le sens qui leur est attribué par la Règlementation applicable en matière de Protection des Données Personnelles.

9.1 Traitements opérés par ELOISE RH

a. Finalités des Traitements — Statut d'ELOISE RH

ELOISE RH collecte et traite les Données Personnelles du Client dans le cadre de la gestion de la relation d'affaires qui les lie.

Le Client peut également être amené à confier à ELOISE RH des Données Personnelles dans le cadre de et/ou pour les besoins de l'exécution de la Mission, notamment en remettant à ELOISE RH des documents contenant des Données Personnelles, généralement des salariés, clients ou prospects ou fournisseurs du Client. Ces Données Personnelles et documents sont en toutes hypothèses couverts par le secret professionnel du fait du statut d'ELOISE RH.

Conformément au principe déontologique d'indépendance de la Société de Conseils vis-à-vis de son client et compte-tenu du degré d'expertise et d'autonomie élevé d'ELOISE RH, ELOISE RH intervient en qualité de Responsable de traitement. ELOISE RH détermine les finalités et les moyens techniques et organisationnels des Traitements opérés dans le respect de la législation et des normes professionnelles qui lui sont applicables, parfois conjointement avec le Client.

ELOISE RH traite les Données Personnelles que le Client lui confie à des fins :

- de réalisation de la Mission ;
- de respect des réglementations professionnelles et déontologiques ainsi que des politiques d'ELOISE RH en matière de qualité et de risk management (notamment gestion de l'obligation d'indépendance, gestion des conflits d'intérêts et contrôle qualité) ;
- de gestion de la relation d'affaires qui lie les Parties, y compris en matière administrative et financière et à des fins de communication avec le Client, y compris à des fins de prospection commerciale ;
- d'administration, de tests, et de support sur les outils et solutions informatiques qu'ELOISE RH utilise dans le cadre de son activité (messagerie, outils métier, etc.), d'hébergement de ces outils et solutions, d'archivage et de reprographie,
- amélioration des processus clients et des services rendus aux clients

(les finalités décrites ci-dessus étant désignées ensemble les « Finalités de Traitement »).

En vertu du principe de minimisation des données, le Client ne fournira directement ou indirectement à ELOISE RH que les Données Personnelles, qu'ELOISE RH considère comme étant strictement nécessaires à la réalisation de sa Mission et au respect de ses réglementations professionnelles et déontologiques.

Préalablement à leur mise à disposition d'ELOISE RH, le Client s'engage à pseudonymiser les Données Personnelles dès lors que ce procédé n'appelle pas d'efforts disproportionnés pour le Client.

b. Obligations - Droits

ELOISE RH s'engage à ne pas utiliser les Données Personnelles qu'ELOISE RH collecte sur le Client ou celles que le Client confie à ELOISE RH pour d'autres finalités que les Finalités de Traitement.

S'agissant des Données Personnelles qu'ELOISE RH collecte directement auprès du Client, les représentants et collaborateurs du Client bénéficient d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition au Traitement pour des motifs légitimes et de suppression des informations les concernant, ainsi qu'un droit de limitation du Traitement, un droit à la portabilité de leurs Données Personnelles. Ils peuvent exercer ces droits en allant sur www.Eloiserh.com, rubrique « Contactez-moi », objet de votre message « Gérer mes données personnelles ». ELOISE RH s'engage à répondre à leurs demandes dans les meilleurs délais et, le cas échéant, au plus tard dans un délai de 3 mois à compter de leur réception. En cas de litige sur l'exercice des droits du Client, le Client a la faculté d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'informatique et des Libertés.

S'agissant des Données Personnelles qui ont été confiées à ELOISE RH directement par le Client ou indirectement pour le compte du Client, il appartient au Client de s'assurer qu'elles ont été collectées auprès des Personnes Concernées (telles que ses salariés, clients ou prospects, fournisseurs) de manière licite, loyale et transparente.

Compte-tenu du caractère indirect de la collecte des Données Personnelles que le Client confie à ELOISE RH et conformément à l'article 14 5. d) du Règlement (UE) 2016/679, ELOISE RH n'est pas tenu d'informer les Personnes Concernées des Traitements opérés dans le cadre de sa Mission, les Données Personnelles demeurant confidentielles et couvertes par son obligation de secret professionnel.

Dans tous les cas, ELOISE RH coopérera avec le Client pour permettre à ces Personnes Concernées de faire valoir les droits qui leur sont reconnus par la Règlementation applicable en matière de protection des Données Personnelles et d'être informées d'éventuelles violations de leurs Données Personnelles.

c. Destinataires

Les Destinataires des Données Personnelles du Client et de celles que le Client confie à ELOISE RH sont :

- les collaborateurs et associés d'ELOISE RH en charge de la Mission ;
- le cas échéant, ceux appartenant aux Entités membres du réseau ELOISE RH, et les prestataires, collaborateurs externes ou experts éventuels qui ont besoin d'accéder/de traiter des Données Personnelles dans le cadre des finalités décrites à l'article 9.1.a. ;
- les Représentants d'ELOISE RH à des fins de prospection commerciale.

Ces Destinataires sont soumis à de strictes obligations de confidentialité et de sécurité.

Occasionnellement, ELOISE RH peut être amené à communiquer les Données Personnelles du Client afin de répondre à des demandes d'autorités judiciaires et/ou administratives, notamment dans le cadre de réquisitions. ELOISE RH peut également être amené à communiquer de telles informations pour l'exécution d'audits portant sur la confidentialité des Données Personnelles ou la sécurité de celles-ci et/ou pour enquêter ou répondre à une plainte ou une menace pour la sécurité. Dans ces cas, et sauf disposition légale ou injonction de l'autorité compétente l'en empêchant, ELOISE RH s'engage à en informer le Client et à limiter la communication de Données Personnelles à celles expressément requises par lesdites autorités.

9.2 Traitements opérés par le Client

Le Client peut être amené à traiter des Données Personnelles des collaborateurs d'ELOISE RH qui effectuent les prestations dans le cadre de la Mission. Le Client s'engage à ne pas utiliser les Données Personnelles des collaborateurs d'ELOISE RH pour d'autres finalités que celles liées à l'exécution de sa Mission et assurera aux collaborateurs d'ELOISE RH un droit d'accès, de rectification, un droit d'opposition au Traitement de leurs Données Personnelles pour des motifs légitimes, ainsi qu'un droit de limitation du Traitement, un droit à la portabilité de leurs Données Personnelles et un droit de suppression des Données Personnelles les concernant.

Le Client s'engage à répondre aux demandes des collaborateurs d'ELOISE RH dans un délai d'un mois et, le cas échéant, au plus tard dans un délai de 3 mois à compter de leur réception. Le Client s'engage également à notifier à ELOISE RH des éventuelles violations des Données Personnelles des collaborateurs d'ELOISE RH.

9.3 Localisation de Données Personnelles

Eloise RH localise les Données Personnelles en France ainsi que ses partenaires techniques.

Si le Contrat prévoit spécifiquement que les Données Personnelles que le Client a confiées à ELOISE RH doivent être localisées dans une zone géographique donnée, ELOISE RH s'interdit de la modifier sans l'accord préalable du Client.

9.4 Durée de conservation des Données Personnelles

Les Données Personnelles que le Client confie à ELOISE RH sont conservées dans des dossiers de travail pour une durée conforme aux dispositions régissant les activités d'ELOISE RH en France, ainsi qu'aux délais de prescription prévus par la loi.

Les Données Personnelles respectives des Parties traitées à des fins de gestion de la relation d'affaires entre les Parties, y compris à des fins de prospection commerciale, sont conservées pendant la durée de leur relation d'affaires et jusqu'à 3 ans suivant la fin de celle-ci, sauf disposition légale imposant un délai de conservation plus long.

9.5 Sécurité

Les Parties doivent prendre toutes précautions utiles pour préserver la sécurité et la confidentialité des Données Personnelles auxquelles elles ont respectivement accès, et notamment empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.

La Politique de sécurité d'ELOISE RH est accessible sur www.eloiserh.com, rubrique « Politique de sécurité ». La dernière version en ligne de cette politique fait foi.

9.6 Contact

Pour toute question relative aux Traitements réalisés par les soins d'ELOISE RH et l'exercice des droits du Client, le Client peut contacter le Délégué à la protection des données en allant sur www.Eloiserh.com, rubrique « Contactez-moi », objet de votre message « Traitement des données ». ELOISE RH s'engage à répondre aux demandes du Client dans un délai d'un mois et, le cas échéant, au plus tard dans un délai de 3 mois à compter de leur réception. En cas de litige sur l'exercice des droits du Client, le Client a la faculté d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

9.7 Statut dérogatoire pour les missions de paie

Par dérogation aux articles 9.1 à 9.6, les Parties agissent en qualité de responsables conjoints du traitement dans le cadre des missions déléguées de gestion sociale (paie externalisée) et de paie en régie. Les responsabilités de chacune des Parties au titre de la Réglementation applicable en matière de Protection des Données Personnelles sont détaillées dans la Lettre de mission.

10 Usage des signes distinctifs respectifs des Parties

10.1 Signes distinctifs d'ELOISE RH

Le Client s'interdit de faire état du présent Contrat et d'utiliser sur quelque support et de quelque manière que ce soit, notamment sans caractère limitatif par citation ou reproduction la dénomination sociale, le nom commercial, les marques, logos ou tout autre signe distinctif de ELOISE RH auprès des tiers sans l'autorisation préalable et écrite de ce dernier.

10.2 Signes distinctifs du Client

Pour les besoins de son activité, ELOISE RH peut être amené et est autorisé à faire savoir qu'il est conseil du Client en ne mentionnant alors que le nom du Client et/ou son logo et la nature des services rendus dans le cadre de sa Mission (des précisions sur le contexte général de la mission ou sur les prestations elles-mêmes ne seraient apportées que dans la mesure où celles-ci seraient tombées dans le domaine public).

11 Indépendance et non sollicitation

Le Client s'interdit tout acte pouvant porter atteinte à l'indépendance d'ELOISE RH ou de ses collaborateurs.

En conséquence, le Client s'interdit de chercher à recruter l'un des collaborateurs d'ELOISE RH, à titre de salarié ou de travailleur indépendant, pendant la réalisation de la Mission ou pendant les six (6) mois qui suivent la fin des Prestations sans l'accord préalable écrit d'ELOISE RH. Cette interdiction n'empêche pas le Client de procéder à des campagnes de recrutement ou de proposer une offre d'emploi aux collaborateurs qui auraient répondu à une annonce.

12 Modifications - Hiérarchie

La Lettre de mission, les présentes CGI ainsi que toute annexe constituent l'ensemble des documents contractuels régissant l'intervention d'ELOISE RH et forment le Contrat. Toute modification de termes du Contrat devra faire l'objet d'un avenant dûment signé par les représentants des parties.

En cas de contradiction entre la Lettre de mission et les termes de présentes CGI, les termes de la Lettre de mission prévaudront.

13 Force majeure - Mesures sanitaires

13.1 Force majeure

En cas de survenance d'un cas de force majeure, empêchant l'exécution par l'une ou l'autre Partie de l'une de ses obligations pendant plus de 15 jours, l'autre Partie pourra soit suspendre soit résilier le Contrat avec effet immédiat. De convention expresse, les pannes ou coupures d'électricité, défaillances ou interruption des réseaux et équipements de télécommunications, et les intempéries constituent des cas de force majeure.

13.2 Mesures sanitaires

En cas d'épidémie ou de pandémie les Prestations seront réalisées dans des conditions conformes aux directives des autorités compétentes en France. Les modalités de déplacement et d'intervention sur les sites désignés par le Client devront permettre aux Parties de garantir des conditions de salubrité et de sécurité appropriées aux membres de l'équipe ELOISE RH. En cas de mesures d'éloignement social, de confinement et/ou toutes autres mesures similaires imposées par une autorité compétente, il pourra être exigé que les Prestations soient réalisées par ELOISE RH hors des sites désignés par le Client. Les Parties feront alors leurs meilleurs efforts pour atténuer, dans la mesure du possible, les conséquences de telles mesures sur la réalisation des Prestations et collaboreront de bonne foi à cet effet. Si l'exécution par une Partie de ses obligations devient impossible ou irréalisable du fait des mesures sanitaires susvisées, le délai d'exécution de ses obligations sera étendu pour une durée supplémentaire définie de bonne foi entre les Parties compte tenu des circonstances.

14 Renonciation, nullité partielle, cession et sous-traitance

Le fait pour l'une des Parties de ne pas exercer ou ne pas faire valoir l'un de ses droits n'implique pas une renonciation à l'un quelconque de ses droits.

Si l'une quelconque des dispositions des CGI était tenue pour non valide ou déclaré comme telle au regard de la loi ou de la réglementation applicable ou selon la décision d'une juridiction ou autorité compétente, les autres stipulations du Contrat continueront à s'appliquer de plein droit.

Aucune Partie ne peut céder les droits et obligations découlant du Contrat sans le consentement préalable et écrit de l'autre Partie, sauf s'il s'agit d'un transfert au profit d'un Représentant d'ELOISE RH, un tel transfert étant alors libre.

Sous réserve du respect des obligations de confidentialité, des dispositions légales en vigueur en matière de protection des données

personnelles et du respect de la déontologie professionnelle, ELOISE RH se réserve le droit d'avoir recours à des sous-traitants de son choix, étant précisé que s'ils ne sont pas des Représentants d'ELOISE RH, ELOISE RH consultera préalablement le Client afin d'obtenir son consentement.

En toute hypothèse, ELOISE RH demeurera seul responsable à l'égard du Client de l'ensemble des Prestations, y compris celles ayant fait l'objet d'une sous-traitance, et, à ce titre, le Client reconnaît qu'il n'intentera aucune action en responsabilité envers aucun sous-traitant.

15 Notifications

Toute notification concernant ce Contrat doit être faite par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par envoi recommandé électronique avec demande d'avis de réception, ce que le Client accepte expressément, aux adresses figurant sur la Lettre de mission (ou à toute autre adresse communiquée par écrit).

16 Différends

Les litiges qui pourraient éventuellement survenir entre ELOISE RH et son Client seront portés, avant toute action judiciaire, devant le médiateur du Greffe du Tribunal de Saintes situé 2 impasse des Cordeliers - 17100 SAINTES, dont dépend ELOISE RH, à l'origine du présent Contrat, aux fins de conciliation.

17 Droit applicable et attribution de compétence

Le Contrat est régi et interprété selon le droit français.

Toute difficulté relative à la conclusion, la validité, l'interprétation ou l'exécution du présent Contrat sera de la compétence exclusive des tribunaux du lieu du siège d'ELOISE RH, à l'origine du présent Contrat, c'est-à-dire les Tribunaux de SAINTES (17).

18 Acceptation des conditions générales d'intervention

Le Client reconnaît avoir reçu, pris connaissance et accepté les présentes conditions générales d'intervention.