



## DIAGNOSTIC

# COMMERÇANTS, AMÉLIOREZ VOTRE PERFORMANCE COMMERCIALE

DÉVELOPPEMENT

### PUBLIC CONCERNÉ

Commerçants

—

### MODALITÉS

Prise de rendez-vous auprès du service commerce.

—

### DURÉE

Nous consulter

—

### TARIF\*

410 € HT soit 492 € TTC

**01 60 79 91 91**

[essonne.cci.fr](http://essonne.cci.fr)

\* TVA à 20% à la date du 01/01/2014

## VOTRE OBJECTIF

Vous souhaitez évaluer la performance commerciale de votre établissement afin de dynamiser votre chiffre d'affaires ?

## NOTRE SOLUTION

Nous vous proposons de vous engager dans la démarche Dynamic'Commerce afin de :

- cerner les points forts et les points d'amélioration de votre commerce,
- trouver des solutions adaptées à vos objectifs et à vos capacités d'investissement,
- améliorer ainsi la croissance durable de votre établissement.

## LE DISPOSITIF

La démarche Dynamic'Commerce porte sur l'ensemble des axes de développement de l'établissement :

- le merchandising,
- la communication,
- les techniques de vente,
- la gestion des ressources humaines,
- la gestion des ressources énergétiques.

### Etape 1 : diagnostic de l'établissement

- Evaluation des critères selon le référentiel Dynamic'Commerce.
- Identification des points forts et des points d'amélioration.
- Préconisations et définition des axes de progrès prioritaires.
- Elaboration d'un plan d'actions personnalisé.

### Etape 2 : accompagnement à la mise en œuvre

Afin de vous accompagner dans la réalisation de votre plan d'actions, nous vous formulons un certain nombre de propositions d'accompagnement répondant aux besoins mis en évidence par le diagnostic.

- Conseil individuel.
- Ateliers thématiques.
- Diagnostics spécifiques : communication, aménagement du point de vente, développement durable, TIC, réseaux sociaux
- Formation professionnelle.







DIAGNOSTIC  
**COMMERÇANTS, AMÉLIOREZ  
 VOTRE PERFORMANCE COMMERCIALE**

DÉVELOPPEMENT

**BULLETIN D'INSCRIPTION**

Nom ..... Prénom .....

Entreprise ..... Activité de l'entreprise .....

N°siret ..... Code NAF .....

Adresse .....

Code Postal ..... Ville .....

Tél. .... e-mail .....

Pour vous inscrire, veuillez retourner ce bulletin d'inscription accompagné du règlement par chèque à l'ordre de CCI Essonne, à l'adresse ci-dessous, en précisant "**Améliorez votre performance commerciale**". CCI Essonne : 2, cours Monseigneur Romero - CS 50135 - 91004 ÉVRY cedex.

Je déclare avoir pris connaissance des conditions générales de vente ainsi que des modalités d'inscription et en accepter les conditions.

Date : ..... Signature .....

et cachet de l'entreprise

La CCI Essonne collecte ces informations pour répondre à votre demande et, au-delà, pour vous tenir informé de ses offres de service. Ces données seront conservées tant que vous ne demanderez pas votre désinscription. Les informations ne sont pas communiquées à des tiers. Conformément à la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978, l'internaute dispose d'un droit d'accès qu'il peut exercer auprès du correspondant à la protection des données à caractère personnel CIL@essonne.cci.fr — Il dispose également d'un droit de modification, de rectification et de suppression des données à caractère personnel qu'il peut exercer auprès de infos@essonne.cci.fr ou en cas de difficulté auprès de CIL@essonne.cci.fr



# CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AUX VENTES DE BIENS OU DE SERVICES CONCLUES PAR LA CCI ESSONNE

Les présentes conditions générales de vente ou CGV s'appliquent à toutes les ventes de biens ou de services conclues par la Chambre de commerce et d'industrie territoriale de l'Essonne (CCI Essonne), 2, cours Monseigneur Romero – 91000 ÉVRY, à l'exclusion :

- des prestations dites encadrées, à savoir celles qui font l'objet d'une convention entre la CCI Essonne et un autre opérateur public ;
- des ventes de certains biens et services qui font l'objet de conditions générales dérogatoires, notamment les CGV applicables aux ventes en ligne conclues à partir de la boutique en ligne du site [www.essonne.cci.fr](http://www.essonne.cci.fr) et du site [www.entreprises-essonne.fr](http://www.entreprises-essonne.fr)

## 1. Objet

1.1. Les présentes CGV ont pour objet de fixer les conditions dans lesquelles la CCI Essonne s'engage à vendre un bien ou une prestation de service, dont le contenu est décrit dans des conditions particulières de vente et/ou un devis ou un bon de commande.

1.2. Les biens et les services vendus par la CCI Essonne s'adressent à des entreprises, des chefs d'entreprises ou des créateurs d'entreprises : les clients de la CCI Essonne ne peuvent donc pas se prévaloir des dispositions du Code de la consommation, en particulier le droit de rétractation.

1.3. Elles s'appliquent quelles que soient les clauses qui figurent dans les documents du client et notamment dans ses conditions générales d'achat.

## 2. Champ contractuel

2.1. Les présentes CGV, ainsi que, le cas échéant, les conditions particulières de vente et/ou le devis ou le bon de commande, expriment l'intégralité de l'accord des parties. Celles-ci ne pourront donc se prévaloir d'aucun autre document, contrat ou échange antérieurs à la signature du devis ou du bon de commande.

2.2. Lorsqu'elles existent pour certains produits ou prestations de services, les conditions particulières de vente précisent ou complètent les présentes CGV. Les conditions particulières de vente peuvent figurer à la suite des présentes CGV ou sur le devis ou le bon de commande ou être transmises au client en accompagnement de l'un de ces documents. En cas de contradiction entre les conditions particulières de vente et les présentes CGV, les dispositions des conditions particulières de vente priment.

2.3. Dans le cas où l'une quelconque des dispositions des présentes CGV serait déclarée nulle ou non écrite, par un tribunal compétent, les autres dispositions resteront intégralement en vigueur et seront interprétées de façon à respecter l'intention originelle des parties.

2.4. La CCI Essonne peut modifier à tout moment les présentes CGV. Les CGV applicables sont celles qui ont été remises au client et acceptées par ce dernier.

## 3. Documents commerciaux et portée de l'offre

3.1. Les plaquettes et autres documents commerciaux édités ou publiés par la CCI Essonne présentent l'offre de biens et services de la CCI Essonne, étant précisé que les offres et les prix ne sont valables que jusqu'à épuisement du stock. S'il y a lieu, le client est informé de l'indisponibilité du bien ou du service commandé, dans les meilleurs délais, par courrier ou par courriel.

3.2. Les photographies, visuels et descriptifs présentés dans ces documents commerciaux ne sont pas contractuels. La responsabilité de la CCI Essonne ne peut être engagée si des erreurs s'y sont introduites.

3.3. Dans tous les cas, la CCI Essonne se réserve le droit d'annuler une formation ou une manifestation quelconque lorsque le nombre minimum d'inscrits ou de participants n'est pas atteint. Le montant perçu sera remboursé, mais aucune indemnité ne sera due.

## 4. Prix, frais de livraison et réserve de propriété

4.1. Les prix sont indiqués en euros, hors taxes et toutes taxes comprises dans les conditions particulières de vente et/ou le devis ou le bon de commande adressé(s) ou remis au client.

4.2. La CCI Essonne se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment sans préavis. Toutefois, elle s'engage à maintenir ses prix pendant une durée de trois mois à compter de la date d'émission d'un devis ou d'un bon de commande.

4.3. A certaines périodes, la CCI Essonne accorde des réductions de prix sur un ou plusieurs produits (biens ou services). Les modalités d'obtention de ces réductions sont indiquées sur les documents commerciaux. Les réductions sont mentionnées sur le devis ou le bon de commande et sur la facture.

4.4. Le prix doit être payé dans le délai de 30 jours à compter de la date d'émission portée sur la facture. Des pénalités de retard sont exigibles le jour suivant la date de limite de règlement, sans qu'un rappel soit nécessaire, sur la base du taux BCE majoré de deux (2) points. Une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement est due en cas de retard de paiement.

4.5. Les frais de livraison font l'objet d'une facturation en sus, sauf en ce qui concerne les publications pour lesquelles il est précisé que ces frais sont déjà inclus dans le prix de vente.

4.6. Les biens demeurent la propriété de la CCI Essonne jusqu'au complet règlement du prix.

## 5. Prise d'effet et durée du contrat

5.1. Le contrat prend effet à la date de réception, par la CCI Essonne, des CGV et, s'il en existe, des conditions particulières de vente et/ou du devis ou du bon de commande acceptés et signé(s) par le client et accompagné(s), le cas échéant, de l'acompte prévu. Au choix du client, ces documents sont remis en mains propres dans les locaux de la CCI Essonne contre récépissé ou bien envoyés par fax, courrier ou courriel.

5.2. La durée du contrat est celle indiquée dans les conditions particulières de vente et/ou le devis ou le bon de commande. Toutefois,

si à l'expiration de cette durée, les prestations de services prévues par le contrat ne sont pas achevées, les parties peuvent convenir d'en poursuivre l'exécution pour une durée et selon des conditions financières arrêtées d'un commun accord.

## 6. Obligations des parties en cas de vente de biens

### 6.1. Obligations de la CCI Essonne.

6.1.1. Conformément aux dispositions légales, la CCI Essonne s'engage à livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existants lors de la délivrance. La CCI Essonne garantit également le client contre les défauts cachés de la chose vendue, dans les conditions posées par les articles 1641 et suivants du Code civil.

6.1.2. Les biens matériels sont livrés en France métropolitaine dans un délai moyen de 3 à 15 jours ouvrables à compter du paiement. Les colis sont livrés par un transporteur extérieur à la CCI Essonne, à l'adresse indiquée par le client sur le devis ou le bon de commande. La CCI Essonne ne saurait donc ni garantir une heure précise de livraison, ni être tenue responsable des éventuels retards ou des problèmes de livraison imputables au transporteur ou à une faute du client (adresse incomplète ou erronée).

6.1.3. Toutefois, si le colis n'a pas été livré dans le délai d'un mois à compter

de la commande, pour toute autre cause que la force majeure ou une faute du client, la vente peut être résolue à la demande du client. Les sommes versées lui sont alors remboursées dans les meilleurs délais.

6.1.4. Le transfert des risques s'opère dès la livraison.

### 6.2. Obligations du client

6.2.1. Le client s'engage à régler le prix et à respecter les modalités et dates de règlement mentionnées dans les conditions particulières de vente et/ou le devis ou le bon de commande.

6.2.2. Le client s'engage à fournir toutes les informations utiles à la livraison (nom, adresse, ...). A défaut, la CCI Essonne n'est pas tenue de valider la commande. Lorsque l'insuffisance ou le caractère erroné des informations fournies par le client entraîne l'impossibilité de livrer le bien, le client reste redevable du paiement du prix et ne peut prétendre à aucun remboursement.

6.2.3. Le client doit contrôler les biens lors de la livraison. Les réserves éventuelles doivent être portées sur le bordereau de livraison présenté par le transporteur ; à défaut, elles doivent immédiatement être portées à la connaissance de la CCI Essonne par fax, courrier ou courriel.

## 7. Obligations des parties en cas de vente de prestation de services

### 7.1. Obligations de la CCI Essonne

7.1.1. Les prestations de services proposées par la CCI Essonne mettent à sa charge une obligation de moyens. La CCI Essonne s'engage en particulier à fournir tous les moyens humains adéquats et à apporter tous les soins nécessaires à l'exécution de sa prestation. Le cas échéant, des conseillers de la CCI Essonne interviennent chez le client : ils restent alors sous l'autorité et la responsabilité de la CCI Essonne.

7.1.2. A l'issue de sa prestation, la CCI Essonne s'engage, s'il y a lieu, à remettre au client le(s) bien(s) livrable(s) mentionné(s) dans les conditions particulières de vente et/ou le devis ou le bon de commande.

7.1.3. La prestation est réalisée sur la base des informations et documents que le client a transmis à la CCI Essonne par écrit ou lors de leurs entretiens et échanges en face à face. Ils sont considérés comme exacts et sincères. Dans le cas d'un diagnostic notamment, les recommandations formulées dans le cadre ou à l'issue de la prestation correspondent à la situation de l'entreprise telle qu'elle a été décrite par le client au moment de l'exécution du contrat. La CCI Essonne décline toute responsabilité en cas d'omission, d'insuffisance, d'inexactitude ou d'erreur concernant les informations ou les documents qui lui sont transmis par le client.

7.1.4. Dans le cas où la responsabilité de la CCI Essonne serait engagée, l'indemnité à laquelle le client pourrait prétendre est plafonnée au prix de la prestation.

### 7.2. Obligations du client

7.2.1. Le client s'engage à régler le prix et à respecter les modalités et dates de règlement mentionnées sur les conditions particulières de vente et/ou le devis ou le bon de commande.

7.2.2. Le client s'engage à fournir à la CCI Essonne tous les moyens utiles à l'exécution de la prestation de services. Il s'engage en particulier à indiquer nommément les personnes qui seront les interlocuteurs des conseillers de la CCI Essonne, à honorer les rendez-vous et à fournir l'ensemble des informations et documents utiles à l'exécution de la prestation de la CCI Essonne.

7.2.3. Si la prestation nécessite une ou plusieurs visites dans ses locaux, le client s'engage à fournir la logistique d'accueil requise.

7.2.4. Lorsque le non-respect de ces obligations par le client rend impossible l'exécution de sa prestation par la CCI Essonne, la résiliation du contrat qui en résulte ne donne lieu à aucun remboursement au profit du client.

## 8. Vente de fichiers

### 8.1 Mise à jour des fichiers

Les mises à jour périodiques des fichiers peuvent engendrer une fluctuation plus ou moins importante du nombre d'adresses fournies au Client. Ceci ne peut remettre en cause le montant de la facturation. Toute l'utilisation du fichier au-delà d'un mois après l'achat par le Client peut entraîner un taux anormal de retours qui ne pourrait être qu'à la charge de l'utilisateur et en aucun cas, la responsabilité de la CCI Essonne ne peut être recherchée si ce délai d'utilisation n'est pas respecté.

### 8.2 Qualité des fichiers

La CCI Essonne s'engage à respecter les règlements d'usage de la profession concernant la qualité de ses fichiers. En cas de litige sur la qualité des adresses, il appartient au Client d'apporter la preuve des anomalies constatées. Le remboursement éventuel ne saurait en aucun cas être supérieur à la moitié du montant de la facture dûment acquittée.

### 8.3 Garantie commerciale

Le client s'engage expressément à n'utiliser les informations que pour ses besoins propres. Le client s'interdit expressément de céder, transmettre ou communiquer à un tiers sous quelque forme que ce soit, même à titre gratuit, les informations contenues dans les fichiers. Le client s'interdit à des fins commerciales d'utiliser la dénomination "Chambre de Commerce et d'industrie l'Essonne" et "CCI Essonne" et ou de se prévaloir d'une recommandation de la CCI Essonne. Pour tous les supports magnétiques des conditions générales spécifiques doivent être signées par le client. Le fichier sera envoyé au client dans les 48h ouvrées à compter de la réception du paiement.

### 9. Inscriptions aux ateliers et formations

La CCI Essonne se réserve le droit d'annuler un atelier par manque de participants ou si un cas de force majeure en empêche le déroulement normal. Dans ce cas, les participants inscrits seront remboursés des sommes engagées. Le paiement de chaque participation à un atelier doit être effectif au plus tard la veille de la tenue de ce dernier. Tout désistement intervenant moins de 2 (deux) jours ouvrés avant le jour même de l'atelier ne donnera pas lieu à son remboursement.

### 8. Confidentialité, propriété intellectuelle et protection des données personnelles

8.1. Les informations transmises par le client à la CCI Essonne sont considérées comme strictement confidentielles dans la mesure où elles n'ont pas été rendues publiques par d'autres voies. Le (ou) les biens livrable(s), réalisé(s) par la CCI Essonne pour le compte du client, est (sont) strictement confidentiel(s). La CCI Essonne s'engage à ne pas le(s) diffuser sans son accord exprès.

8.2. Tous les textes et toutes les représentations iconographiques et photographiques de la

CCI Essonne relèvent de la législation française et internationale sur la propriété intellectuelle. Tous les droits de reproduction sont réservés.

8.3. Des données à caractère personnel sont collectées afin de répondre à la demande du client et au-delà le tenir informé des offres de service de la CCI Essonne. Aucune information personnelle n'est cédée à des tiers.

8.4. Conformément à la loi du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données à caractère personnel le concernant. Il peut exercer ce droit auprès du correspondant à la protection des données à caractère personnel par mail : [ci@essonne.cci.fr](mailto:ci@essonne.cci.fr) ou par courrier : CIL - Service Juridique - 2, cours Monseigneur Romero – 91004 Evry Cedex.

### 9. Validité des modes de communication

Sauf lorsqu'un formalisme spécifique est expressément imposé par les présentes CGV, les conditions particulières de vente et/ou le devis ou le bon de commande, le client reconnaît la validité et la valeur probante des courriers électroniques (courriels) et des télécopies (fax) échangés avec la CCI Essonne dans le cadre de l'exécution du contrat et leur attribue la même valeur qu'un courrier postal.

### 10. Responsabilité

La CCI Essonne ne peut en aucun cas voir sa responsabilité engagée lorsque le retard, la mauvaise exécution ou l'inexécution du contrat est imputable au client ou qu'elle est liée à un cas de force majeure.

### 11. Droit applicable-Tribunaux compétents

Toutes les contestations relatives aux ventes de biens et services conclus par la CCI Essonne, ainsi qu'à l'application ou à l'interprétation des présentes conditions générales de vente sont régies par la loi française. Les tribunaux de droit de la CCI Essonne sont les seuls compétents pour tout litige ou différend les concernant.

### 12. Relation Clients

Pour toute information, question ou réclamation, le client peut s'adresser au Centre de Contact Client 01 60 79 91 91 du lundi au vendredi, de 8h30 à 18h30 ou transmettre un courriel à [infos@essonne.cci.fr](mailto:infos@essonne.cci.fr).

## DATE ET SIGNATURE

CACHET DE LA SOCIETE