

Confiance & Conformité

Une relation de confiance avant tout.

Chez ACTION-BUSINESS France, nous considérons que la confiance constitue le fondement de toute relation professionnelle durable.

La protection de vos données personnelles s'inscrit pleinement dans cette démarche d'exigence, de transparence et de responsabilité.



SOMMAIRE :

	Page
1. MENTIONS LEGALES	02
2. POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE (INCLUANT LES COOKIES)	02
3. CONDITIONS GENERALES DE VENTE (CGV)	06
4. CHARTE ETHIQUE & DEONTOLOGIE	19
5. POLITIQUE QUALITE & RSE	20
6. POLITIQUE RSE	20
7. NOTRE ENGAGEMENT EN MATIERE DE PROTECTION DES DONNEES	21
8. POLITIQUE DE PROTECTION DES SYSTEMES D'INFORMATION (PSSI).	22
9. POLITIQUE BUSINESS-INTELLIGENCE	23
10. POLITIQUE IA	23
11. POLITIQUE CYBERSECURITE	24
12. ACCESSIBILITE	24

1. MENTIONS LEGALES

- Éditeur du site : ACTION-BUSINESS France
 - Dénomination sociale : ACTION-BUSINESS France
 - Forme juridique : SAS
 - Capital social : €5K
 - Siège social : 341 Route de Manneville 76110 Saint-Sauveur d'E.
 - SIREN / SIRET : 838251684 00018
 - RCS : Au greffe de LE HAVRE
 - N° TVA intracommunautaire : FR91838251684
 - Directeur de publication : Direction Marketing
 - Hébergeur :
 - Nom : OVH
 - Adresse : 2 rue Kellermann - 59100 Roubaix – France
 - Téléphone : 09 72 10 10 07
-

2. POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

2.1 Notre engagement

Chez **ACTION-BUSINESS France**, la confidentialité, la sécurité des informations et le respect de la vie privée constituent des engagements essentiels.

Dans le cadre de nos activités de développement commercial, Business Intelligence, marketing, relation client, expérience client et formation, nous sommes amenés à collecter et traiter certaines données personnelles.

Nous nous engageons à traiter ces données avec transparence, conformément au **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD – Règlement UE 2016/679)** et à la réglementation française applicable.

Notre objectif est simple :

Garantir à nos clients, partenaires, prospects et visiteurs un niveau élevé de protection de leurs données personnelles.

2.2 Identité du responsable de traitement

Le responsable du traitement est :

ACTION-BUSINESS FRANCE

Adresse : 341 Route de Manneville 76110 Saint-Sauveur d'E.

SIREN : 838251684

E-mail : contact@action-business.fr

Téléphone : +33 7 81 97 79 62

Site Internet : <https://action-business.fr/>

2.3 Quelles données collectons-nous ?

Selon votre utilisation du site ou de nos services, nous pouvons être amenés à collecter notamment :

Données d'identification

- Nom
- Prénom
- Fonction
- Société
- Secteur d'activité

Coordonnées

- Adresse électronique
- Numéro de téléphone
- Adresse professionnelle

Données professionnelles

- Taille de l'entreprise
- Activité
- Projet
- Besoins exprimés
- Historique des échanges

Données de navigation

- Adresse IP
- Type d'appareil
- Navigateur
- Pages consultées
- Temps de visite
- Cookies

Données commerciales

Dans le cadre de missions confiées par nos clients :

- Informations professionnelles publiques ;
- Données issues de bases professionnelles autorisées ;
- Données communiquées volontairement.

ACTION-BUSINESS France ne collecte jamais de données sensibles sauf obligation légale ou consentement explicite.

2.4 Pourquoi utilisons-nous vos données ?

Nous utilisons vos données afin de :

- Répondre à vos demandes ;
- Établir des propositions commerciales ;
- Assurer le suivi de nos missions ;
- Gérer notre relation client ;
- Organiser des rendez-vous ;
- Transmettre nos contenus professionnels ;
- Améliorer nos services ;
- Assurer la sécurité du site ;
- Respecter nos obligations légales.

2.5 Bases juridiques des traitements

Les traitements reposent notamment sur :

- Votre consentement ;
- L'exécution d'un contrat ;
- Des mesures précontractuelles ;
- Nos obligations légales ;
- Notre intérêt légitime à développer nos activités dans le respect de vos droits.

2.6 À qui vos données sont-elles communiquées ?

Vos données sont exclusivement destinées :

- Aux équipes habilitées d'ACTION-BUSINESS France ;
- Aux prestataires techniques nécessaires à l'exécution de nos services (hébergement, CRM, emailing, outils collaboratifs...) ;
- Aux autorités compétentes lorsque la loi l'impose.

Nous ne vendons jamais vos données personnelles.

Nous ne les louons pas.

Nous ne les cédon pas à des tiers à des fins commerciales.

2.7 Missions commerciales et business intelligence

Dans le cadre de nos missions de développement commercial, prospection, cartographie des décideurs, Business Intelligence ou génération de leads, nous pouvons être amenés à traiter des données professionnelles accessibles publiquement ou communiquées dans un contexte professionnel.

Ces traitements sont réalisés exclusivement dans le cadre des missions confiées par nos clients et dans le respect du RGPD.

Les informations collectées sont limitées à ce qui est strictement nécessaire à la réalisation de la mission.

2.8 Durée de conservation

Les données sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire à la finalité du traitement.

À titre indicatif :

Prospects : **3 ans** après le dernier contact.

Clients : pendant la durée de la relation contractuelle puis selon les obligations légales applicables.

Documents comptables : **10 ans**.

Cookies : selon leur nature et la réglementation en vigueur.

2.9 Sécurité des données

ACTION-BUSINESS France met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles destinées à protéger les données contre :

- Toute perte ;
- Toute destruction ;
- Tout accès non autorisé ;
- Toute divulgation ;
- Toute modification.

Nos équipes sont sensibilisées à la confidentialité des informations traitées.

L'accès aux données est limité aux seules personnes autorisées.

2.10 Vos droits

Conformément au RGPD, vous disposez notamment des droits suivants :

- Droit d'accès ;
- Droit de rectification ;
- Droit d'effacement ;
- Droit à la limitation du traitement ;
- Droit d'opposition ;
- Droit à la portabilité ;
- Droit de retirer votre consentement à tout moment lorsque celui-ci constitue la base juridique du traitement.

Vous pouvez exercer vos droits en écrivant à :

contact@action-business.fr

Nous nous engageons à répondre dans les meilleurs délais et au plus tard dans le délai légal d'un mois.

2.11 Cookies

Notre site utilise des cookies afin :

- D'assurer son bon fonctionnement ;
- D'améliorer votre navigation ;
- De mesurer l'audience ;
- De personnaliser certains contenus.

Lors de votre première visite, un bandeau vous permet d'accepter, de refuser ou de personnaliser vos préférences.

Vous pouvez modifier votre choix à tout moment.

2.12 Transferts de données

Lorsque certains de nos prestataires sont situés en dehors de l'Union européenne, nous nous assurons qu'ils présentent un niveau de protection conforme aux exigences du RGPD, notamment par la mise en œuvre de garanties appropriées.

2.13 Modification de la présente politique

ACTION-BUSINESS France peut être amenée à modifier la présente Politique de Confidentialité afin de tenir compte des évolutions législatives, réglementaires ou de ses services.

La version en vigueur est celle publiée sur le site internet à la date de votre consultation.

2.14 Nous contacter

Pour toute question relative à cette politique ou au traitement de vos données personnelles :

ACTION-BUSINESS FRANCE

 Adresse : 341 Route de Manneville 76110 Saint-Sauveur d'E.

 E-mail : contact@action-business.fr

 Téléphone : + 33 7 81 97 79 62

3. CONDITIONS GENERALES DE VENTE

PRÉAMBULE

ACTION-BUSINESS France (ci-après « ABF ») est une société spécialisée dans le développement commercial, la force de vente externalisée, la business intelligence, le marketing digital, la relation client, l'expérience client, la formation professionnelle et le conseil stratégique.

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre des prestations réalisées par ACTION-BUSINESS France pour ses clients professionnels et institutionnels.

Toute commande implique l'adhésion pleine et entière du Client aux présentes Conditions Générales de Vente.

SOMMAIRE :

Article	Page
1. OBJET	08
2. DEFINITIONS	10
3. FORMATION DU CONTRAT	11
4. OBLIGATION DE MOYENS	11
5. PRESTATIONS COMMERCIALES	11
6. FORCE DE VENTE SUPPLETIVE ET DEVELOPPEMENT COMMERCIAL	12
7. BUSINESS INTELLIGENCE ET CARTOGRAPHIE DES CIRCUITS DE DECISION	13
8. MARKETING DIGITAL ET COMMUNICATION	14
9. RELATION CLIENT ET EXPERIENCE CLIENT	14
10. FORMATION PROFESSIONNELLE	15
11. OBLIGATIONS DU CLIENT	15
12. CONFIDENTIALITE	16
13. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES (RGPD)	16
14. PROPRIETE INTELLECTUELLE	17
15. REFERENCES COMMERCIALES	17
16. CONDITIONS FINANCIERES	17
17. FRAIS ANNEXES	18
18. DUREE ET RESILIATION	18
19. NON-SOLLICITATION	19
20. SOUS-TRAITANCE	19
21. FORCE MAJEURE	19
22. MEDIATION DES LITIGES	20
23. ATTRIBUTION DE JURIDICTION	20

ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les relations contractuelles entre ACTION-BUSINESS FRANCE (ci-après « ABF ») et ses clients dans le cadre de l'ensemble de ses prestations réalisées en France et à l'international.

Les prestations proposées par ABF comprennent notamment :

- Développement commercial externalisé ;
- Prospection commerciale B2B ;
- Téléprospection et qualification de prospects ;
- Prise de rendez-vous qualifiés ;
- Force de vente supplétive ;
- Gestion et animation de portefeuille clients ;
- Relance commerciale ;
- Business Intelligence ;
- Cartographie des circuits de décision ;
- Identification de décideurs, prescripteurs et influenceurs ;
- Études de marché ;
- Marketing digital ;
- Référencement SEO et SEA ;
- Community Management ;
- Social Selling et LinkedIn ;
- Génération de leads ;
- Formation commerciale et marketing ;
- Conseil stratégique ;
- Gestion de la relation client ;
- Fidélisation client ;
- Expérience client ;
- Enquêtes de satisfaction ;
- Réactivation de clients inactifs ;
- Accompagnement Customer Success.
- Service client externalisé
- Réactivation de clients inactifs
- Gestion des réclamations
- Programmes de fidélisation
- Customer Success Management
- Accompagnement parcours client

Toute commande implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV.

Les présentes CGV s'appliquent à l'ensemble des prestations proposées par ACTION-BUSINESS France, notamment :

- Développement commercial
- Prospection commerciale BtoB
- Téléprospection
- Qualification de prospects
- Prise de rendez-vous qualifiés
- Développement de portefeuille
- Relance commerciale
- Fidélisation
- Force de vente supplétive
- Force de vente supplétive pilotée par Action-Business France
- Accompagnement terrain
- Animation commerciale
- Développement grands comptes

- Business Intelligence
- Cartographie des décideurs
- Identification des circuits de décision
- Études de marché
- Veille concurrentielle
- Analyse stratégique
- Détection d'opportunités
- Marketing & Communication
- Marketing digital
- Référencement SEO
- Campagnes SEA
- Social Selling
- LinkedIn
- Community Management
- Génération de leads
- Relation Client & Expérience Client
- Gestion de la relation client
- Enquêtes de satisfaction
- NPS
- Parcours client
- Réactivation de clients
- Fidélisation
- Customer Success
- Formation & Conseil
- Formation commerciale
- Formation marketing
- Coaching commercial
- Accompagnement stratégique
- Audit et conseil

ARTICLE 2 – DÉFINITIONS

Client :

Toute personne morale ou physique contractant avec ACTION-BUSINESS FRANCE.

Mission :

Toute prestation réalisée par ABF.

Livrables :

Tous rapports, études, analyses, cartographies, recommandations, supports ou documents remis au Client.

Données personnelles :

Toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable.

Business Intelligence :

Activité consistant à identifier, analyser et cartographier les acteurs, organisations, décideurs, processus et opportunités d'un marché.

ARTICLE 3 – FORMATION DU CONTRAT

Le devis, la proposition commerciale ou le bon de commande signé par le Client vaut contrat.

Les prestations débutent après validation écrite du Client et réception de l'acompte prévu au contrat.

ABF se réserve le droit de refuser toute mission contraire à ses valeurs, à la réglementation en vigueur ou présentant un risque juridique ou financier excessif.

ARTICLE 4 – OBLIGATION DE MOYENS

ABF est tenue à une obligation de moyens.

ABF s'engage à mobiliser l'ensemble des ressources nécessaires à la bonne exécution de la mission conformément aux règles de l'art.

ABF ne garantit notamment :

- Aucun chiffre d'affaires ;
- Aucun volume de commandes ;
- Aucun nombre de rendez-vous ;
- Aucun référencement ;
- Aucun marché remporté ;
- Aucun volume de leads ;
- Aucun positionnement sur les moteurs de recherche ;
- Aucun taux de conversion ;
- Aucun taux de satisfaction client.

Le Client reconnaît que les résultats dépendent de nombreux facteurs extérieurs échappant au contrôle d'ABF.

ARTICLE 5 – PRESTATIONS COMMERCIALES

Dans le cadre de ses missions commerciales et de relation client, ABF peut intervenir en qualité d'extension des équipes du Client afin d'assurer :

- La prospection commerciale ;
- La qualification des prospects ;
- La prise de rendez-vous ;
- Le suivi commercial ;
- La relance des opportunités ;
- La fidélisation des clients ;
- La réactivation de clients inactifs ;
- La gestion de campagnes de satisfaction ;
- L'amélioration du parcours client ;
- La collecte d'informations stratégiques auprès des clients ;
- Le traitement de premier niveau des demandes clients ;
- L'accompagnement à la mise en place d'une stratégie d'expérience client.

ABF intervient dans le respect des procédures et directives communiquées par le Client.

ABF est soumise à une obligation de moyens et ne garantit ni le taux de fidélisation, ni le taux de satisfaction, ni le renouvellement des contrats clients.

ARTICLE 6 – FORCE DE VENTE SUPPLÉTIVE ET DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

6.1 Objet

Dans le cadre de ses prestations de force de vente supplétive, ABF intervient en qualité de partenaire externe chargé d'accompagner le développement commercial du Client.

Les prestations peuvent comprendre notamment :

- prospection commerciale ;
- qualification de prospects ;
- prise de rendez-vous ;
- développement de portefeuille ;
- relance commerciale ;
- animation de réseaux ;
- suivi des opportunités ;
- fidélisation ;
- accompagnement des équipes commerciales.

6.2 Absence de lien de subordination

Les collaborateurs d'ABF demeurent sous l'autorité exclusive d'ABF.

Aucune disposition du contrat ne pourra être interprétée comme créant :

- un contrat de travail ;
- une mise à disposition de personnel ;
- un lien de subordination entre le Client et les collaborateurs d'ABF.

6.3 Utilisation de la marque du Client

ABF peut intervenir :

- en son nom propre ;
- ou en marque blanche pour le compte du Client.

Le Client garantit disposer de tous les droits nécessaires sur les éléments transmis à ABF (logos, documents, présentations, argumentaires, visuels, etc.).

6.4 Reporting

ABF met à disposition du Client des comptes rendus périodiques comprenant notamment :

- actions réalisées ;
- prospects contactés ;
- opportunités détectées ;
- rendez-vous obtenus ;
- recommandations.

6.5 Absence de garantie de résultats

Le Client reconnaît que :

- la décision finale appartient aux prospects et clients contactés ;
- les cycles de vente peuvent varier selon les secteurs ;
- les résultats dépendent notamment de facteurs externes indépendants d'ABF.

En conséquence, ABF ne garantit aucun volume minimum :

- de rendez-vous ;
- de devis ;
- de commandes ;
- de chiffre d'affaires ;
- de marchés remportés.

ARTICLE 7 – BUSINESS INTELLIGENCE ET CARTOGRAPHIE DES CIRCUITS DE DÉCISION

7.1 Objet

ABF peut réaliser des missions d'intelligence commerciale visant à :

- Identifier les décideurs ;
- Cartographier les organisations ;
- Analyser les circuits de décision ;
- Identifier les prescripteurs ;
- Analyser les processus achats ;
- Détecter les opportunités d'affaires.

Ces missions peuvent notamment concerner :

- Les grands comptes ;
- Les collectivités ;
- Les groupes industriels ;
- Les donneurs d'ordre publics ou privés.

7.2 Sources d'information

Les informations recueillies peuvent provenir :

- De sources ouvertes ;
- De bases de données professionnelles ;
- D'entretiens ;
- D'échanges téléphoniques ;
- De publications publiques ;
- D'informations communiquées volontairement par des tiers.

ABF agit exclusivement dans le respect de la réglementation applicable.

7.3 Nature des livrables

Les livrables peuvent comprendre :

- Cartographies organisationnelles ;
- Organigrammes décisionnels ;
- Bases de contacts qualifiés ;

- Analyses stratégiques ;
- Recommandations d'approche.

Ces livrables constituent une photographie des informations disponibles à la date de leur réalisation.

7.4 Limitation de responsabilité

ABF ne garantit pas :

- L'exactitude permanente des informations ;
- La stabilité des organisations étudiées ;
- L'accès effectif aux décideurs identifiés ;
- L'obtention de marchés ;
- L'obtention de référencements.

Le Client demeure seul responsable des décisions prises sur la base des informations fournies.

ARTICLE 8 – MARKETING DIGITAL ET COMMUNICATION

ABF peut réaliser :

- SEO ;
- SEA ;
- LinkedIn ;
- Campagnes publicitaires ;
- Emailing ;
- Création de contenus.

ABF ne garantit aucun résultat lié aux algorithmes des plateformes ou moteurs de recherche.

ARTICLE 9 – RELATION CLIENT ET EXPÉRIENCE CLIENT

ABF peut accompagner le Client dans l'amélioration de sa relation client et de son expérience client.

Les prestations peuvent notamment comprendre :

- Audits de satisfaction ;
- Enquêtes clients ;
- Campagnes NPS (Net Promoter Score) ;
- Cartographie du parcours client ;
- Analyse des irritants ;
- Mise en place de plans d'amélioration ;
- Gestion de la fidélisation ;
- Programmes de rétention ;
- Animation de communautés clients ;
- Suivi post-vente.

Les recommandations formulées par ABF reposent sur les informations disponibles au moment de la mission et ne sauraient constituer une garantie de résultats.

Le Client demeure seul responsable des décisions prises à la suite des recommandations formulées.

ARTICLE 10 – FORMATION PROFESSIONNELLE

Lorsque les prestations réalisées par ABF relèvent de la formation professionnelle :

10.1 Convention ou contrat de formation

Une convention ou un contrat de formation spécifique pourra être établi conformément aux dispositions du Code du Travail.

10.2 Facturation

Les factures sont émises conformément aux dispositions légales applicables à la formation professionnelle.

Sauf disposition particulière :

- 50 % à la commande ;
- Solde à réception de facture ou selon l'échéancier prévu.

10.3 Annulation

Toute annulation :

- Moins de 15 jours calendaires avant la session : 50 % du montant de la formation reste dû ;
- Moins de 7 jours calendaires avant la session : 100 % du montant reste dû.

10.4 Absence du participant

L'absence totale ou partielle d'un participant ne peut donner lieu à remboursement.

10.5 Force majeure

En cas de force majeure dûment justifiée empêchant le participant de suivre la formation, les Parties rechercheront une solution de report.

ARTICLE 11 – OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à :

- Fournir les informations nécessaires à la mission ;
- Désigner un interlocuteur référent ;
- Valider les contenus et livrables ;
- Respecter les échéances de paiement ;
- Collaborer activement avec les équipes ABF.

Tout retard ou défaut de coopération susceptible de compromettre la mission exonère ABF de sa responsabilité.

ARTICLE 12 – CONFIDENTIALITÉ

Les parties s'engagent à préserver la confidentialité des informations échangées pendant la durée du contrat et pendant cinq ans après son expiration.

Dans le cadre des missions de relation client, ABF s'engage à préserver la confidentialité :

- Des données clients ;
 - Des historiques d'achats ;
 - Des données CRM ;
 - Des réclamations ;
 - Des indicateurs de satisfaction.
-

ARTICLE 13 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES (RGPD)

Lorsque les prestations impliquent l'accès à des bases de données clients, CRM ou outils de gestion de la relation client, ABF intervient exclusivement dans le cadre des instructions données par le Client et conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles.

13.1 Conformité réglementaire

Les Parties s'engagent à respecter l'ensemble des dispositions applicables relatives à la protection des données personnelles, notamment le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD) ainsi que toute législation nationale applicable.

13.2 Qualité des Parties

Dans le cadre des prestations réalisées par ABF :

- Le Client demeure Responsable de Traitement des données personnelles qu'il collecte et exploite.
- ABF agit en qualité de Sous-Traitant lorsqu'elle traite des données pour le compte du Client.

13.3 Engagements d'ABF

ABF s'engage à :

- Traiter les données uniquement sur instruction documentée du Client ;
- Garantir la confidentialité des données ;
- Limiter l'accès aux seules personnes habilitées ;
- Mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées ;
- Notifier au Client toute violation de données dans les meilleurs délais après en avoir eu connaissance ;
- Coopérer avec le Client en cas de contrôle ou de demande d'une autorité compétente.

13.4 Conservation des données

Sauf obligation légale contraire :

- Les données seront conservées pendant la durée de la mission ;
- Elles pourront être supprimées ou restituées au Client à l'issue de la prestation sur simple demande écrite.

13.5 Prospection commerciale

Lorsque les prestations incluent des opérations de prospection commerciale, le Client garantit disposer d'une base de données exploitée conformément à la réglementation applicable.

ABF ne pourra être tenue responsable d'un manquement imputable au Client concernant la licéité de la collecte ou de l'utilisation des données transmises.

ARTICLE 14 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les méthodes, outils, scripts, processus et méthodologies développés par ABF demeurent sa propriété exclusive.

Les rapports d'audit de satisfaction, analyses d'expérience client, enquêtes, cartographies de parcours client et recommandations stratégiques réalisés pour le Client deviennent sa propriété après règlement intégral des prestations.

ARTICLE 15 – RÉFÉRENCES COMMERCIALES

Sauf refus écrit du Client avant la signature du contrat, ABF est autorisée à citer le nom du Client dans ses références commerciales.

Cette autorisation comprend :

- Site internet ;
- Propositions commerciales ;
- Supports de présentation ;
- Plaquettes ;
- Réseaux sociaux ;
- Appels d'offres.

L'utilisation détaillée d'une étude de cas nécessitera l'accord préalable du Client.

ARTICLE 16 – CONDITIONS FINANCIÈRES

Facturation

Les prestations peuvent être facturées :

- Au forfait ;
- Au temps passé ;
- À l'abonnement ;
- À la mission.

Échéancier

Sauf conditions particulières :

- 50 % à la commande ;
- 50 % selon échéancier défini au contrat.

Retard de paiement

Conformément à l'article L441-10 du Code de commerce :

- Pénalités de retard calculées au taux BCE + 10 points ;
- Indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement.

ABF se réserve le droit de suspendre immédiatement les prestations.

ARTICLE 17 – FRAIS ANNEXES

Les frais engagés pour la mission peuvent être refacturés :

- Déplacements ;
- Hébergement ;
- Restauration ;
- Transport ;
- Location de matériel ;
- Prestations externes validées par le Client.

ARTICLE 18 – DURÉE ET RÉSILIATION

18.1 Contrats à durée déterminée

Les contrats conclus pour une durée déterminée ne peuvent être résiliés avant leur terme que :

- Par accord écrit des Parties ;
- En cas de faute grave ;
- En cas de force majeure ;
- En cas de manquement contractuel non régularisé dans un délai de 15 jours après mise en demeure.

18.2 Résiliation anticipée par le Client

En cas de résiliation anticipée non justifiée par un manquement d'ABF :

Le Client demeure redevable :

- Des prestations déjà réalisées ;
- Des frais engagés ;
- D'une indemnité de résiliation égale à 30 % du montant restant dû jusqu'au terme du contrat.

18.3 Suspension des prestations

ABF pourra suspendre immédiatement ses prestations en cas :

- De défaut de paiement ;
- De comportement abusif ;
- D'absence de coopération du Client ;
- De demande contraire à la réglementation.

La suspension n'emporte pas résiliation du contrat.

ARTICLE 19 – NON-SOLLICITATION

19.1 Principe

Le Client s'interdit de recruter ou de faire travailler directement ou indirectement tout salarié, consultant, prestataire ou sous-traitant présenté ou affecté par ABF dans le cadre de l'exécution du contrat.

Cette interdiction s'applique :

- Pendant toute la durée du contrat ;
- Pendant les douze (12) mois suivant sa cessation.

19.2 Périmètre

Sont notamment concernés :

- Embauche directe ;
- Prestation indépendante ;
- Portage salarial ;
- Mission via société tierce ;
- Sous-traitance indirecte.

19.3 Indemnité

En cas de violation de la présente clause, le Client versera à ABF une indemnité forfaitaire égale à :

25 000 € HT ou 12 mois de rémunération brute du collaborateur concerné, le montant le plus élevé étant retenu.

ARTICLE 20 – SOUS-TRAITANCE

ABF peut librement recourir à tout partenaire, consultant ou sous-traitant qualifié pour l'exécution des prestations.

ARTICLE 21 – FORCE MAJEURE

Aucune partie ne pourra être tenue responsable d'un manquement résultant d'un cas de force majeure au sens du droit français.

ARTICLE 22 – MÉDIATION DES LITIGES

Conformément aux dispositions du Code de la consommation lorsque celles-ci sont applicables, le Client consommateur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation.

Pour les Clients professionnels, les Parties s'engagent à rechercher préalablement une solution amiable avant toute procédure judiciaire.

Toute réclamation devra être adressée par écrit à ABF.

À défaut d'accord amiable dans un délai de trente (30) jours, le litige pourra être porté devant les juridictions compétentes.

ARTICLE 23 – ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Tout litige relatif à l'exécution ou à l'interprétation des présentes CGV sera soumis aux tribunaux compétents du ressort du siège social d'ACTION-BUSINESS FRANCE.

Le droit français est seul applicable.

4. CHARTE ÉTHIQUE & DEONTOLOGIE

Notre engagement

Chez ACTION-BUSINESS France, nous développons les affaires de nos clients dans le respect :

- De l'éthique ;
- De la confidentialité ;
- De la réglementation ;
- De la concurrence loyale.

Nos engagements

Confidentialité

Les informations confiées restent strictement confidentielles.

Intégrité

Nous refusons toute pratique :

- Trompeuse ;
- Frauduleuse ;
- Déloyale.

Transparence

Nous privilégions :

- La clarté ;
- La sincérité ;
- Des objectifs réalistes.

Respect des personnes

Nous respectons :

- Les prospects ;
- Les clients ;
- Les partenaires.

Développement durable

Nous privilégions :

- Les échanges numériques ;
- La réduction des impressions ;
- Des déplacements optimisés.

5. POLITIQUE QUALITE

Notre démarche

Chaque mission fait l'objet :

- D'un cadrage ;
- D'indicateurs ;
- D'un reporting ;
- D'une amélioration continue.

Nos engagements :

- ✓ Écoute
- ✓ Réactivité
- ✓ Qualité
- ✓ Confidentialité
- ✓ Résultats

6. POLITIQUE RSE

Nos engagements

Social

- Formation
- Égalité
- Bien-être

Environnement

- Télétravail
- Réduction papier
- Mobilité raisonnée

Gouvernance

- Éthique
- Transparence
- Conformité

7. NOTRE ENGAGEMENT EN MATIERE DE PROTECTION DES DONNEES

Chez **ACTION-BUSINESS France**, la protection des données constitue un engagement fondamental de notre démarche qualité et de notre relation de confiance avec nos clients.

Dans le cadre de nos missions de développement commercial, de Business Intelligence, de marketing, de relation client et de conseil, nous sommes amenés à traiter des informations stratégiques et des données professionnelles. Chaque traitement est réalisé dans le strict respect du **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)**, des obligations contractuelles et des exigences de confidentialité de nos clients.

7.1 Une approche fondée sur la sécurité et la maîtrise des données

Lorsque nous intervenons sur un **CRM**, une **base clients**, une **base prospects** ou tout autre environnement contenant des données commerciales, nous appliquons les principes suivants :

- **Minimisation des données** : seuls les accès et les informations strictement nécessaires à la mission sont utilisés.
- **Confidentialité** : les données sont accessibles uniquement aux collaborateurs habilités et soumis à une obligation de confidentialité.
- **Sécurisation des accès** : les accès sont limités, tracés lorsque cela est applicable et protégés par des mesures de sécurité adaptées.
- **Utilisation encadrée** : les données sont exclusivement utilisées dans le périmètre défini avec le client et ne font l'objet d'aucune réutilisation non autorisée.
- **Restitution ou suppression** : à l'issue de la mission, les données sont restituées, supprimées ou conservées conformément aux obligations légales et aux engagements contractuels.

7.2 Une Business Intelligence responsable

Nos missions de **Business Intelligence** et de cartographie des décideurs reposent sur une approche éthique et conforme aux bonnes pratiques.

Nous privilégions exclusivement :

- Les informations professionnelles communiquées par nos clients ;
- Les données accessibles légalement ;
- Les sources ouvertes et publiques ;
- Les échanges réalisés dans un cadre professionnel.

Nous excluons toute pratique de collecte illicite, intrusive ou contraire aux règles de concurrence loyale.

7.3 Un partenaire de confiance

Parce que les données commerciales représentent un actif stratégique, ACTION-BUSINESS France s'engage à garantir un haut niveau de confidentialité, d'intégrité et de sécurité tout au long de ses interventions.

Notre objectif est simple : permettre à nos clients de bénéficier de notre expertise tout en conservant la maîtrise de leurs données et la confiance de leurs partenaires.

8. POLITIQUE DE SECURITE DES SYSTEMES D'INFORMATION (PSSI)

8.1 La sécurité de l'information au service de la confiance

Chez **ACTION-BUSINESS France**, la sécurité des systèmes d'information constitue un élément essentiel de la qualité de nos prestations et de la confiance que nous accordent nos clients.

Dans le cadre de nos activités de développement commercial, Business Intelligence, marketing, relation client, formation et conseil, nous sommes amenés à traiter des informations stratégiques, des données commerciales et des données professionnelles. Nous mettons en œuvre des mesures organisationnelles et techniques adaptées afin d'en garantir la **confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la traçabilité**, conformément aux bonnes pratiques en matière de cybersécurité et aux exigences du **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)**.

8.2 Nos engagements

ACTION-BUSINESS France s'engage à :

- Protéger les informations confiées par ses clients tout au long de leur cycle de vie ;
- Limiter l'accès aux données aux seules personnes habilitées, selon le principe du **moindre privilège** ;
- Sécuriser les accès à ses outils et applications par des mécanismes d'authentification adaptés, incluant, lorsque cela est possible, l'authentification multifacteur (MFA) ;
- Sensibiliser régulièrement ses collaborateurs aux bonnes pratiques de sécurité et de confidentialité ;
- Sélectionner des partenaires et prestataires présentant des garanties appropriées en matière de sécurité des données ;
- Réévaluer régulièrement ses pratiques afin de renforcer en continu son niveau de protection.

8.3 Gestion des données

Les données traitées dans le cadre de nos missions sont utilisées exclusivement pour les finalités convenues avec nos clients. Elles sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à la mission ou conformément aux obligations légales et contractuelles applicables.

À l'issue des prestations, les données sont restituées, archivées ou supprimées selon les modalités définies avec le client.

8.4 Gestion des incidents

Tout incident de sécurité susceptible d'affecter la confidentialité, l'intégrité ou la disponibilité des informations fait l'objet d'une analyse, de mesures correctives et, lorsque la réglementation l'impose, d'une information des parties concernées dans les meilleurs délais.

8.5 Une démarche d'amélioration continue

La sécurité des systèmes d'information est une responsabilité partagée et une démarche évolutive. ACTION-BUSINESS France s'engage à adapter en permanence ses pratiques aux évolutions technologiques, réglementaires et aux attentes de ses clients afin de garantir un niveau de sécurité proportionné aux enjeux des missions qui lui sont confiées.

8.6 Notre engagement

Protéger les données de nos clients n'est pas uniquement une obligation réglementaire : c'est une condition essentielle de la confiance durable que nous construisons avec chacun de nos partenaires.



9. POLITIQUE BUSINESS INTELLIGENCE

Nos principes

Nous collectons exclusivement :

- Des données publiques ;
- Des données communiquées volontairement ;
- Des informations accessibles légalement.

Nous ne pratiquons jamais :

- ✗ Intrusion
- ✗ Espionnage industriel
- ✗ Collecte illicite
- ✗ Achat de données illégales
- ✗ Pratiques déloyales

10. POLITIQUE IA

ACTION-BUSINESS France utilise des outils d'intelligence artificielle uniquement pour :

- Accélérer certaines analyses ;
- Assister la rédaction ;
- Améliorer la qualité des livrables.

Toutes les productions font l'objet d'une validation humaine avant transmission au Client.

11. POLITIQUE CYBERSECURITE

ACTION-BUSINESS France procède à :

- Des sauvegardes ;
 - La confidentialité ;
 - Des antivirus ;
 - La MFA ;
 - La limitation des accès.
-

12. ACCESSIBILITE

ACTION-BUSINESS France s'engage à améliorer continuellement l'accessibilité de son site internet afin de le rendre utilisable par le plus grand nombre.