

Muriel Rousseau EI

Conditions générales de prestations de services.

Version janvier 2024.

Les présentes conditions générales couvrent l'ensemble des prestations de services proposées par Le Prestataire, et sont conclues entre :

- **Madame Muriel ROUSSEAU EI**, exerçant en qualité d'Assistante indépendante, domiciliée à 7 rue Henri Dunant au Lion d'Angers, 49220, France, immatriculée sous le numéro SIREN 819 610 155, ayant souscrit une assurance en responsabilité Civile professionnelle chez APRIL/GENERALI IARD sous le n° AN902614/17091098897 (désignée ci-après par « Le prestataire ») ;

Et

- **Toute entreprise** qui souhaite utiliser l'un quelconque des services qu'elle propose, (ci-après désignée par « Le Client »).

ARTICLE 01 : DOCUMENTS CONTRACTUELS

Toute commande implique l'adhésion sans réserve du Client aux présentes conditions générales.

Les présentes conditions générales impliquent l'utilisation de tout ou partie des documents contractuels cités ci-après, nécessaires à la définition des relations entre Le Prestataire et le client.

Aucune condition particulière ne peut, sauf exception formelle et écrite figurant sur le bon de commande ou devis signé, devenu ferme et définitif, prévaloir contre les présentes conditions générales de prestations de services.

L'exécution de toute prestation par Le Prestataire implique de la part du Client l'acceptation des présentes conditions générales, et la renonciation à ses propres conditions générales d'achat. Toute condition contraire est donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable au Prestataire, quel que soit le moment où elle a pu être portée à sa connaissance.

ARTICLE 02 : LIEUX

Les prestations sont réalisées soit sur le site du Client, soit à distance dans les locaux du Prestataire.

ARTICLE 03 : DEVIS - COMMANDE

Chaque commande du Client est précédée d'un devis gratuit ou d'une proposition de contrat, sur la base des prestations à réaliser selon les informations communiquées par le Client.

Chaque devis est valable 30 jours et au-delà de ce délai, ce dernier est réputé caduc.

Le devis ou contrat adressé par Le Prestataire au Client, par courrier électronique, ou tout autre moyen, précise notamment :

- Le détail des prestations en termes de lieu d'exécution (sur site ou à distance), de durée, de quantité et de répartition, selon le besoin exprimé par le client ;
- Le délai d'exécution ou de livraison pour chaque prestation ;
- Les éventuelles majorations de prix appliquées notamment en raison de l'urgence, des recherches spécifiques liées à la prestation ou de toute autre demande personnalisée non prévue dans les prestations habituelles fournies par Le Prestataire.

Aux fins de la preuve de l'existence de cette acceptation de devis, le Client admet considérer comme équivalents à l'original et comme preuve parfaite, le courrier électronique, la copie et le support informatique. La commande est confirmée par la signature apposée sur le devis ou le contrat, précédée de la mention « Bon pour accord », qui induit l'acceptation totale des présentes conditions générales, et retournée au Prestataire par tout moyen. Le Prestataire démarre sa prestation dès réception du devis ou contrat signé par le client. Tout retard mis à recevoir cette confirmation qui n'est pas du fait du Prestataire ne peut lui être imputé. Le Prestataire reporte d'autant le délai d'exécution.

ARTICLE 04 : ACOMPTE

Toute commande, réalisée par la signature d'un devis ou d'un contrat, peut être soumise à une demande d'acompte de 30 % à 50 % de la prestation. Cet acompte est défini selon le type, le volume et la régularité de la prestation demandée. Il est mentionné sur le devis ou contrat et versé au moment de sa signature.

ARTICLE 05 : EXÉCUTION DE LA COMMANDE - ENGAGEMENT DES PARTIES

1. Engagements pour toutes les prestations d'assistance administrative :

Une fois le devis ou la commande signé(e) :

1A - Le Client s'engage envers le Prestataire sur les points ci-dessous :

- Fournir toutes les informations et documents nécessaires à la bonne exécution de ladite commande de prestation, dans les meilleurs délais. Ces éléments doivent être complets et de qualité afin de permettre une exécution de la prestation dans les règles de l'art. La non-transmission partielle ou totale de documents ou informations indispensables à l'exécution de la prestation prévue au devis ou contrat, et après trois relances adressées au Client par le Prestataire pour les obtenir et sans réponse du Client, entraîne une rupture de la collaboration avec un délai de prévenance de 2 jours, et l'application d'une pénalité due par le client conformément à l'article « Majorations - Indemnités » des présentes CGPS.

- Tenir informé le Prestataire de tout changement pouvant intervenir dans la mission, non prévu au contrat ou au devis.

1B - Le Prestataire s'engage à :

- Accepter les commandes dans les termes des présentes conditions générales à réception du devis ou contrat signé, ou à la date convenue avec le Client, et du règlement de l'acompte.
- Informer le client de toute information ou document manquant.
- Mettre tout en œuvre pour assurer une prestation de qualité et dans les règles de l'art.
- Respecter les règles de confidentialité liées à l'activité de son client et signer une charte de confidentialité si Le Client le souhaite.

2. Engagements spécifiques à la prestation d'assistance à la réponse aux appels d'offres :

Une fois le devis ou la commande signé(e) :

2A - Le client s'engage envers le Prestataire sur les points ci-dessous :

- Pour la mise en place d'une veille sur les appels d'offres : préciser la zone géographique, le secteur d'activité, le rythme de la veille.
- Pour la constitution et le dépôt du dossier : transmettre tous les documents et informations tels que demandés dans le règlement de la consultation et respecter les étapes de constitution du dossier prévues dans le rétroplanning fourni par le prestataire.
- Pour le dépôt dématérialisé : fournir les identifiants d'accès à la plateforme de dépôt dans le cadre du travail à distance, afin que le Prestataire puisse répondre en son nom.
- Si la signature électronique est exigée par l'acheteur : faire l'acquisition du certificat électronique adapté à la réponse aux appels d'offres suffisamment tôt avant le dépôt de l'offre ; le délai nécessaire à la commande et l'obtention de ce certificat étant de 48 h à 5 jours ouvrables selon les organismes.
- Dans le cadre d'une prestation à distance avec certificat électronique sur clé USB exigé par l'acheteur, et selon le lieu de domiciliation du Client :
 - soit de permettre au Prestataire d'accéder à distance à l'ordinateur prévu pour le dépôt, via TeamViewer ou autre solution de prise en mains à distance ;
 - soit de transmettre au Prestataire par courrier suivi ou LRAR la clé USB contenant le certificat électronique afin que le Prestataire dépose le dossier au nom du Client ;
 - soit de permettre au Prestataire de se déplacer sur site (jusqu'à 100 km) pour le dépôt du dossier et le client s'engage à lui régler le coût de déplacement qui en découlerait.

3. Engagements spécifiques à l'assistance administrative formation :

Une fois le devis ou la commande signé(e) :

3A - Le client s'engage envers le Prestataire sur les points ci-dessous :

- Fournir au Prestataire toutes les informations et documents administratifs nécessaires à l'exécution de la mission (liste non exhaustive) :
 - identifiants d'accès à l'espace de gestion des dossiers,
 - certificat Qualiopi, récépissé de NDA,
 - informations administratives sur les participants aux formations ;
 - identifiants d'accès aux espaces des OPCO pour le suivi des demandes de prise en charge ;
 - coordonnées des participants pour la gestion de leur demande de financement, de leurs convocations et des documents de formation,
 - mandat signé des participants pour réaliser la demande de financement en leur nom auprès des OPCO,
 - toute autre information nécessaire à l'exécution de la mission.

- Informer le Prestataire de tout changement impactant relatif à la formation et aux participants.

3B - Le Prestataire s'engage envers le Client sur les points ci-dessous :

- Informer le client de tout renseignement ou document manquant.
- Échanger autant de fois que nécessaire par mail, tél ou SMS avec son client pour tout point nécessitant un éclaircissement.
- Aviser le client de tout changement pouvant intervenir lors de la mission.
- Mettre en place tous les moyens à sa disposition pour l'exécution de sa mission dans les règles de l'art.

ARTICLE 06 : RESPONSABILITÉS

Les prestations fournies par Le Prestataire sont soumises à une obligation de moyens mais en aucun cas à une obligation de résultat, notamment pour les prestations impliquant une décision d'une instance ou d'un organisme tiers (réponse aux appels d'offres, demande d'accès à l'espace EDOF pour les organismes de formation...).

La responsabilité du Prestataire est strictement limitée aux engagements énumérés à l'article 05 des présentes conditions générales.

De plus, en cas de réclamation, quel que soit le fondement de celle-ci, le Client reconnaît que la responsabilité du Prestataire est strictement limitée aux prestations définies au contrat ou devis.

ARTICLE 07 : DÉLAI DE LIVRAISON ET VALIDITÉ DE SERVICE

Sauf accord contraire, la livraison des prestations est faite selon les conditions et à l'adresse indiqués sur le devis ou contrat signé.

ARTICLE 08 : PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES - CONFIDENTIALITÉ

- Le Prestataire s'engage à considérer comme confidentielles toutes les informations relatives aux activités du Client, à son organisation et à son personnel, que l'exécution de sa prestation l'amènerait à connaître.
- Le Prestataire s'engage à ne communiquer aucune pièce et aucune information liée à la prestation à des tiers, sauf demande expresse du Client, formulée de manière écrite.
- Afin de rédiger sa proposition de devis ou contrat, le Prestataire ne demande que les informations indispensables pour les rédiger.
- Lors de l'exécution des prestations, seules les informations indispensables pour assurer la qualité des services sont demandées par le Prestataire.
- En adhérant aux présentes conditions générales, le Client reconnaît avoir pris connaissance de la politique du Prestataire en matière de protection des données personnelles et consent à ce que celui-ci collecte et utilise ces données pour le bon fonctionnement de sa mission, et seulement dans ce cadre.

ARTICLE 09 : TARIFS - REMISE

- Les prix indiqués à la commande sont fermes et définitifs, exprimés en euros et nets (TVA non applicable, article 293B du CGI) et les tarifs sont révisibles chaque année au 1er janvier.
- Pour les missions sur le site du Client, un forfait peut être appliqué selon la distance et facturé en sus du tarif de base mais celui-ci peut également être inclus dans le tarif qui deviendra alors forfaitaire.
- Les éventuels frais annexes engagés de même que les déplacements demandés par le Client au Prestataire pour récupérer ou déposer des documents sont facturés s'ils n'ont pas été prévus dans le devis ou contrat initial.
- Une remise peut être consentie au client pour des prestations régulières et/ou à partir d'un certain volume hebdomadaire.
- Toute décision de remise, de réduction ou d'application de tarifs dégressifs demeure à la seule discrétion du Prestataire et ce, uniquement pour la prestation qui en est l'objet. En effet, les remises ou rabais éventuellement accordés au Client ne sauraient en aucun cas faire naître un droit acquis pour des prestations ultérieures.

ARTICLE 10 : MAJORATIONS - INDEMNITÉS

Le Prestataire se réserve la possibilité, après en avoir informé le Client, de majorer les tarifs des prestations dans les cas suivants :

- Modification ou ajout de prestations supplémentaires par le Client postérieurement à la signature du devis entraînant de fait une modification du montant du devis.
- Demande de prestation avec un impératif d'urgence non prévue au devis ou au contrat : demande de réalisation dans la journée=> tarif + 50 % ;
- Demande dans les 24 h => tarif + 25 %.

ARTICLE 11 : FACTURATION ET RÈGLEMENT - PÉNALITÉS DE RETARD

- Prestations réalisées en moins d'un mois ou prestations ponctuelles : factures émises dès la fin de la prestation.
- Prestation de réponse à appel d'offre facturée au forfait : facturation en fin de prestation après le dépôt du dossier.
- En dehors de ces cas, toutes les prestations sont facturées mensuellement, au regard du relevé détaillé fourni par Le Prestataire.
- Quels que soient le volume et la régularité de la prestation, toute facture est à régler à réception.
- Le Prestataire accepte tous les modes de règlement et il n'y a pas d'escompte pour règlement anticipé.
- Des pénalités de retard sont exigibles sans qu'aucun rappel ne soit nécessaire. A cet effet, et à compter du premier jour suivant la date de règlement portée sur la facture, Le Prestataire peut imputer le montant minimum de 40,00 € ainsi que la majoration prévue par la législation.
- Non-transmission par le client au Prestataire des documents et informations nécessaires à l'exécution de la mission, bien que le client ait signé le devis, empêchant purement et simplement le Prestataire d'exécuter sa mission. Ceci incombant totalement au Client, entraîne la facturation d'un montant forfaitaire de 90 % de la prestation prévue au devis ou au contrat, à titre d'indemnité.

ARTICLE 12 : FIN ANTICIPÉE DE PRESTATION - RÉSILIATION

Sauf dans le contexte de force majeure précisé à l'article 13, ou de manquement de l'une ou l'autre des Parties à leurs obligations, dûment établi, toute fin de contrat doit être notifiée par mail ou lettre recommandée avec accusé de réception.

Fin anticipée par le client / prestations dues :

- Prestations inférieures ou égales à 1 mois, dont le contrat a été rompu par le client sauf accord express entre les parties : règlement de l'intégralité du montant de la commande due par le client.
- Prestations supérieures à 1 mois, et sauf en cas de force majeure, d'impossibilité dûment justifiée pour le client de poursuivre la collaboration, de défaillance ou de manquement du Prestataire : le Client doit respecter un délai de prévenance de deux semaines pour mettre fin au contrat et s'engage à régler la partie de la prestation réalisée jusqu'à la fin du délai de prévenance.

Fin anticipée par le Prestataire / prestations réalisées :

- Prestations dont la durée est inférieure à 1 mois, dont le contrat est rompu par le prestataire : aucun délai de prévenance n'est applicable et le client n'aura à régler que les prestations réalisées.
- Prestations dont la durée est supérieure à 1 mois, et sauf en cas de force majeure, d'impossibilité dûment justifiée d'assurer sa mission dans les conditions prévues, de défaillance ou manquement du client à ses obligations, dûment établi : le Prestataire doit respecter un délai de prévenance de deux semaines pour mettre fin à la collaboration et le client s'engage à régler sans délai, par tout moyen à sa convenance, les prestations réalisées jusqu'à la fin du délai de prévenance.

ARTICLE 13 : CAS DE FORCE MAJEURE

Le Prestataire prend en compte les cas de force majeure suivants :

- Les catastrophes naturelles ou crises sanitaires reconnues par l'État ou les instances régionales.
- Les interruptions de service EDF ou de téléphonie impactant la transmission d'informations entre le Client et le Prestataire et donc directement le travail du Prestataire.
- Les mouvements sociaux, guerre, malveillance.
- Les problèmes de santé ou événements familiaux graves du Client ou du Prestataire impactant la continuité de la collaboration.
- La défaillance du Client ou du Prestataire, dûment établie.
- Le non-respect des conditions de collaboration établies à la signature du contrat ou du devis.

En cas de force majeure, chacune des parties pourra résilier le contrat à tout moment avec un délai de prévenance écourté à 3 jours, par mail ou par lettre recommandée avec accusé de réception. Le Client s'engage alors à régler la partie de la prestation déjà effectuée.

Au terme de cet article, Le Prestataire ne sera pas tenu responsable des retards ou inexécutions préjudiciables au client, survenus en cas de force majeure.

ARTICLE 14: RESERVE DE PROPRIÉTÉ

Les travaux effectués demeurent la propriété du Prestataire jusqu'à ce que toute obligation à l'encontre de celui-ci soit remplie et notamment jusqu'au paiement intégral des sommes dues, le cas échéant augmentées des intérêts.

Cette réserve de propriété ne fait pas obstacle au transfert de risques à la charge du Client à compter de la date à laquelle les prestations sont effectuées et facturées ou que les documents ayant servi à la réalisation de la prestation ne sont plus en possession du Prestataire.

ARTICLE 15 : LITIGE - MÉDIATION - DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

En cas de litige, les parties s'engagent à tout faire pour régler leur différend à l'amiable.

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français. Aussi, à défaut de résolution amiable, le litige relatif à la relation commerciale entre le Client et Le Prestataire sera soumis à la compétence exclusive de la juridiction territoriale, soit le Tribunal de Commerce d'Angers.

Fait à Le Lion d'Angers, le 1^{er} janvier 2024.

Muriel Rousseau EI