

Muriel Rousseau EI

Conditions générales de prestations de services.

Mise à jour juillet 2023

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

ARTICLE 1 : DOCUMENTS CONTRACTUELS

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

Les 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 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 2 : LIEUX

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

ARTICLE 3 : 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 4 : 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 5 : EXÉCUTION DE LA COMMANDE - ENGAGEMENT DES PARTIES

Une fois le devis ou le contrat signé :

A- 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, sans réponse du Client empêchant purement et simplement le Prestataire de réaliser la prestation, entraîne une rupture de la collaboration avec un délai de prévenance de 3 jours, ainsi qu'une indemnité de la part du client prévue à l'article 8 des présentes CGPS.
- Tenir informé le Prestataire de tout changement pouvant intervenir dans la mission, non prévu au contrat ou au devis.

B- 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.

ARTICLE 6 : PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES - CONFIDENTIALITÉ

- Le Prestataire s'engage à considérer comme confidentielles toutes 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, et ce, uniquement formulée de manière écrite.
- Afin de compléter 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 7 : 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 révisables 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 refacturés 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 8 : 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 %.
 - Dans les 24 h : tarif + 25 %.
- ➡ 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 9 : DÉLAI DE LIVRAISON ET VALIDITÉ DE SERVICE

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

ARTICLE 10 : FACTURATION ET RÈGLEMENT - PÉNALITÉS DE RETARD

- Prestations réalisées en moins d'un mois ou prestations ponctuelles : factures émises dès la fin de la prestation.
- 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. 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.

ARTICLE 11 : FIN ANTICIPÉE DE PRESTATION - RÉSILIATION

Sauf dans le contexte de force majeure précisé à l'article 12, ou de manquement de l'une ou l'autre des Parties à leurs obligations dûment établi, toute fin de contrat doit être effectuée 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 : 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 12 : 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 13 : 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 14 : RESPONSABILITÉS

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 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.

