

Conditions générales de prestations de services

Octobre 2019

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

- **Madame Muriel ROUSSEAU**, exerçant en qualité d'Assistante indépendante, domiciliée à 7 rue Henri Dunant au Lion d'Angers, 49220, France, immatriculée sous le numéro SIRET 819 610 155, ayant souscrit une assurance en responsabilité Civile professionnelle chez APRIL/GENERALI IARD sous le n° AN902614/17091098897 (ci-après désignée par « Le prestataire »)
- **et toute personne physique ou morale** qui souhaite utiliser l'un quelconque des services qu'elle propose (ci-après désignée par « 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 Madame Muriel ROUSSEAU 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 Madame Muriel ROUSSEAU 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 son domicile, soit dans les locaux de Madame Muriel ROUSSEAU.

ARTICLE 3 : DEVIS - COMMANDE

Chaque commande du Client est précédée d'un devis gratuit, établi par Madame Muriel ROUSSEAU, sur la base des prestations à réaliser selon les informations communiquées par le Client.

Le devis adressé par le prestataire au Client, par courrier électronique, fax 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 Madame Muriel ROUSSEAU.

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.

Madame Muriel ROUSSEAU démarre sa prestation à réception du devis ou bon de commande signé par le client. Tout retard mis à recevoir cette confirmation qui n'est pas du fait du prestataire ne peut lui être imputé. Madame Muriel ROUSSEAU reporte d'autant le délai d'exécution.

A défaut de réception dans un délai suffisant pour la bonne exécution de la prestation telle que demandée par le client, Madame Muriel ROUSSEAU se réserve le droit de ne pas réaliser la prestation, ou d'en reporter le délai de livraison. Elle en informe alors le client avec qui de nouvelles conditions pourront être négociées, selon la disponibilité et les possibilités de Madame Muriel ROUSSEAU.

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

Madame Muriel ROUSSEAU se réserve la possibilité, après en avoir informé le Client, de majorer les tarifs des prestations et/ou de prolonger le délai d'exécution des prestations figurant sur la confirmation de commande initiale du Client, dans les cas suivants :

1. La modification ou l'ajout de prestations supplémentaires par le Client postérieurement à l'établissement du devis par Madame Muriel ROUSSEAU, auquel cas elle se réserve le droit d'ajuster le tarif en fonction du volume de prestations supplémentaire constaté ou demandé.
2. L'absence d'informations ou de documents indispensables à l'exécution de la mission définie lors de l'établissement du devis.
3. À défaut d'accord express du Client sur ces nouvelles conditions de livraison et/ou de facturation, Madame Muriel ROUSSEAU se réserve le droit de ne pas débiter sa prestation.

Toute décision de remise, de réduction ou d'application de tarifs dégressifs, selon un pourcentage ou un forfait demeure à la seule discrétion du Prestataire et ce, uniquement pour la prestation qui en est l'objet.

Les remises ou rabais éventuellement accordés au Client ne sauraient en aucun cas faire naître un droit acquis pour des prestations postérieures.

Dans l'hypothèse où aucun devis préalable n'est adressé au Client par Madame Muriel ROUSSEAU, les prestations d'assistance administrative sont facturées conformément au tarif de base habituellement appliqué par le Prestataire, sur la base d'un relevé d'heures détaillé fourni par Madame Muriel ROUSSEAU.

ARTICLE 4 : ACOMPTE

Toute commande 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 et versé au moment de la signature du bon de commande ou devis par le client.

ARTICLE 5 : EXÉCUTION DE LA COMMANDE - ENGAGEMENT DES PARTIES

Pour toute prestation, **Madame Muriel ROUSSEAU s'engage** à accepter les commandes dans les termes des présentes conditions générales à réception du devis et du règlement de l'acompte.

Le Client s'engage à fournir tous les éléments nécessaires à la bonne exécution de ladite commande de prestation.

Ces éléments doivent être complets et de qualité, ceci afin de permettre une exécution de la prestation dans les règles de l'art.

Tout retard ou omission de communication de pièces relatives à ladite prestation entraîne :

- soit un report de livraison équivalent au délai supplémentaire engendré,
- soit une annulation de la commande, dans le cas où des éléments indispensables à la bonne exécution de la prestation, ne sont pas disponibles ou sont inadaptes.

Retranscription audio français et anglais :

Le client s'engage à fournir à Madame ROUSSEAU un fichier en français ou en anglais, audible et compréhensible lui permettant d'assurer sa prestation. Dans le cas d'un fichier présentant des coupures ou prononciations difficilement audibles, Madame ROUSSEAU fait le maximum pour assurer la prestation mais ne peut garantir une retranscription dans les règles de l'art.

Assistance à la réponse aux appels d'offres :

Le client s'engage à fournir à Madame ROUSSEAU tous les documents nécessaires à la constitution et au dépôt du dossier tel que l'exige le règlement de la consultation. Dans le cas d'un dépôt dématérialisé, si le certificat électronique est exigé par l'administration, le client doit en faire l'acquisition avant le dépôt de l'offre.

Le client doit alors prévoir le délai nécessaire à la commande et l'obtention de ce certificat.

En cas de certificat électronique non adapté ou absent, ne permettant pas le dépôt de l'offre dans les conditions exigées par l'acheteur, Madame ROUSSEAU ne peut être tenue pour responsable.

Plus généralement, dans l'aide administrative apportée par Madame ROUSSEAU dans la réponse aux appels d'offres, la responsabilité de cette dernière n'est que de moyens et non de résultat.

Enfin, concernant le mémoire technique, Madame ROUSSEAU n'a pas la compétence de rédacteur de ce document, au mieux elle peut apporter une méthodologie en termes de forme mais pas en termes de contenu.

ARTICLE 6 : PRIX

Les prix indiqués à la commande sont fermes et définitifs, exprimés en euros et nets (TVA non applicable, article 293B du CGI).

Les tarifs sont révisables chaque année au 1er janvier.

Pour les déplacements sur le site du Client, un forfait est appliqué selon la distance et est facturé en sus du tarif de base. Celui-ci peut être inclus dans le tarif qui deviendra alors forfaitaire.

Les éventuels frais de livraison ou postaux engagés de même que les déplacements demandés par le Client à Madame Muriel ROUSSEAU pour récupérer ou déposer des documents sont refacturés s'ils n'ont pas été prévus dans le tarif initial.

ARTICLE 7 : REMISES ET MAJORATIONS

Une remise peut être consentie au client pour des prestations régulières et/ou à partir d'un certain volume hebdomadaire.

Toute prestation réalisée en dehors des horaires habituels de Madame Muriel ROUSSEAU (soirs, week-end ou jours fériés) fait l'objet d'une majoration de 50 %.

Une majoration de 50 % est également appliquée pour les prestations à réaliser en urgence (moins de 4 heures).

ARTICLE 8 : DÉLAI DE LIVRAISON ET VALIDITE DU SERVICE

Sauf accord contraire, la livraison est faite à l'adresse indiquée sur le devis et à la date prévue. Un retard n'excédant pas 48 heures, n'autorise pas le Client à annuler le contrat ou à bénéficier de dommages et intérêts.

ARTICLE 9 : FACTURATION ET REGLEMENT – PENALITES DE RETARD

Pour les prestations ponctuelles, les factures sont émises dès que la prestation est réalisée et acceptée.

Dans le cas d'une mission régulière, une facturation mensuelle est établie en fin de mois, selon un échéancier défini avec le client.

Quel que soit le volume ou la régularité de la prestation, toute facture est à régler à réception.

Madame Muriel ROUSSEAU accepte les modes de règlement par chèque à son ordre, virement ou espèces.

Il n'y a pas d'escompte pour règlement anticipé.

Des pénalités de retard sont exigibles sans qu'aucun rappel ne soit nécessaire.

A compter du premier jour suivant la date de règlement portée sur la facture, Madame Muriel ROUSSEAU peut imputer le montant minimum de 40,00 € ainsi que la majoration prévue par la législation.

ARTICLE 10 : RESERVE DE PROPRIÉTÉ

Les travaux effectués demeurent la propriété de Madame Muriel ROUSSEAU jusqu'à ce que toute obligation à l'encontre de celle-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 effectuées et les documents ayant servi à la réalisation de la prestation ne sont plus en possession de Madame Muriel ROUSSEAU.

ARTICLE 11 : PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES - CONFIDENTIALITE

Madame Muriel ROUSSEAU s'engage à respecter les données personnelles. Toute donnée personnelle recueillie sera traitée avec la plus stricte confidentialité, conformément aux dispositions de la politique de protection des données personnelles de Madame Muriel ROUSSEAU.

Lors des demandes de prestation, devis, informations, il ne sera demandé que les informations indispensables pour assurer la qualité des services et au traitement de ladite demande.

Madame Muriel ROUSSEAU ne vend pas, ne commercialise pas, ne loue pas ces informations à des tiers.

En adhérant aux présentes conditions générales, le Client reconnaît avoir pris connaissance de la politique de Madame Muriel ROUSSEAU de protection des données personnelles et consent à ce que celle-ci collecte et utilise ces données.

Madame Muriel ROUSSEAU s'engage à considérer comme confidentielles, les informations de toutes natures relatives notamment aux activités du Client, à son organisation et à son personnel, que l'exécution de son intervention l'amènerait à connaître.

Madame Muriel ROUSSEAU 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.

ARTICLE 12 : RESPONSABILITÉS

En cas de réclamation, quel que soit le fondement de celle-ci, le Client reconnaît que la responsabilité de Madame Muriel ROUSSEAU est strictement limitée au montant des prestations du devis.

ARTICLE 13 : RÉSILIATION

En cas d'annulation de la commande par le Client, celui-ci s'engage à régler la partie de la prestation déjà effectuée. L'annulation ne peut se faire que par lettre recommandée avec accusé de réception. Pour les prestations supérieures à 1 mois, chacune des parties pourra résilier à tout moment par lettre recommandée avec accusé de réception avec un préavis de 15 jours.

Pour les prestations inférieures ou égales à 1 mois, il ne pourra être fait de résiliation, sauf cas de force majeure, définie à l'article 15. L'intégralité du montant de la commande sera alors due par le client.

ARTICLE 14 : CAS DE FORCE MAJEURE

Madame Muriel ROUSSEAU prend en compte les cas de force majeure suivants :

- les catastrophes naturelles reconnues par l'État ou les instances régionales
- les interruptions de service EDF ou de téléphonie impactant la transmission d'informations par le client à Madame ROUSSEAU, ou impactant directement le travail de Madame Muriel ROUSSEAU
- les mouvements sociaux, guerre, malveillance, maladie avec arrêt supérieur à 8 jours.

En cas de force majeure, chacune des parties pourra résilier le contrat à tout moment par lettre recommandée avec accusé de réception avec un préavis de 3 jours. Le Client s'engage alors à régler

la partie de la prestation déjà effectuée. Au terme de cet article, Madame Muriel ROUSSEAU ne sera pas tenue responsable des retards ou inexécutions préjudiciables au client, survenus en cas de force majeure.

ARTICLE 15 : DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français. En cas de litige, les parties s'engagent à tout faire pour régler leur différend à l'amiable. A défaut de résolution amiable, le litige relatif à la relation commerciale entre le Client et Madame Muriel ROUSSEAU sera soumis à la compétence exclusive des juridictions françaises.

