

Conditions générales de prestations de services.

Mise à jour novembre 2021

Les présentes conditions générales couvrent l'ensemble des prestations de services proposées par Le Prestataire, 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 (*désignée ci-après 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 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.

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.

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

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

1. La non-réception de l'accord du client (devis signé) dans un délai suffisant pour la bonne exécution de la prestation, telle que souhaitée par le client. Dans ce cas, Le Prestataire se réserve le droit d'appliquer une majoration de tarif.
2. La modification ou l'ajout de prestations supplémentaires par le Client postérieurement à la signature du devis, auquel cas Le Prestataire se réserve le droit d'ajuster le tarif en fonction du volume de prestations supplémentaire constaté ou demandé.
3. L'absence d'informations ou de documents indispensables à l'exécution de la mission définie lors de l'établissement du devis.

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 Le Prestataire, 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 Le Prestataire.

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

A - 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 ou éléments nécessaires à l'exécution de la prestation entraîne :

- soit un prolongement du délai d'exécution équivalent au délai supplémentaire engendré
- soit une majoration de tarif de 25 % à 50 % si le client refuse le délai supplémentaire
- soit une annulation de la commande sans préjudice pour le client si Le Prestataire estime ne plus être en mesure d'assurer sa mission.

B - Le Prestataire s'engage à :

- accepter les commandes dans les termes des présentes conditions générales à réception du devis ou contrat signé, et éventuellement 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.

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 peut être appliqué selon la distance et 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 au Prestataire 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 du Prestataire (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.

ARTICLE 8 : DÉLAI DE LIVRAISON ET VALIDITÉ DE SERVICE

Sauf accord contraire, la livraison des prestations est faite à l'adresse indiquée sur le devis ou contrat et à la date prévue.

ARTICLE 9 : FACTURATION ET RÈGLEMENT – PÉNALITÉS DE RETARD

Toutes les prestations sont facturées mensuellement, au regard des prestations réalisées, sur relevé détaillé fourni par Le Prestataire.

Pour les prestations réalisées en moins d'un mois, les factures sont émises dès la fin de leur exécution.

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

Le Prestataire 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, Le Prestataire 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 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 effectuées et les documents ayant servi à la réalisation de la prestation ne sont plus en possession du Prestataire.

ARTICLE 11 : 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.

Lors des demandes de prestation, devis, informations, il n'est demandé que les informations indispensables pour assurer la qualité des services.

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 celle-ci collecte et utilise ces données pour le bon fonctionnement de sa mission.

ARTICLE 12 : 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 13 : FIN ANTICIPÉE DE PRESTATION - RÉSILIATION

En cas d'annulation pure et simple de la commande par le Client, celui-ci s'engage à régler la partie de la prestation déjà effectuée ou 50 % de la prestation si le tarif de celle-ci est forfaitaire.

L'annulation ne peut se faire que par écrit, par mail ou par lettre recommandée avec accusé de réception, faute de quoi, la totalité de la prestation prévue initialement sera facturée au client.

Pour les prestations supérieures à 1 mois, chacune des parties pourra résilier à tout moment par mail ou 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

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 par le client au Prestataire, ou impactant directement le travail de Le Prestataire.
- Les mouvements sociaux, guerre, malveillance.

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

ARTICLE 15 : MÉDIATION

Dans le cadre de prestations auprès des particuliers, et conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, nous proposons un dispositif de médiation de la consommation.

L'entité de médiation retenue est : CNPM - MEDIATION DE LA CONSOMMATION.

En cas de litige, le dépôt de toute réclamation peut se faire sur son site :

<https://cnpm-mediation-consommation.eu>, ou par voie postale en écrivant à CNPM - MEDIATION - CONSOMMATION - 27 avenue de la libération - 42400 Saint-Chamond »

ARTICLE 16 : 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 Le Prestataire sera soumis à la compétence exclusive des juridictions françaises.