

# **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE PRESTATIONS DE SERVICES**

## **1 - OBJET**

Les Conditions Générales de Vente de Prestations de Services (CGVPS) décrites ci-après, détaillent les droits et obligations de l'entreprise individuelle (Micro entreprise) **ASSISTANTE EN LIGNE**, représentée par Armelle Gherra (Secrétaire - Assistante - Office Manager indépendante) et de son Client, dans le cadre de **prestations externalisées de secrétariat, d'assistanat et d'office management, pouvant inclure la préparation comptable, tous types de travaux comme par exemple: internet / réseaux sociaux, bureautique, rédaction, relecture, corrections et mise en page / mise en forme.**

## **2 - APPLICATION**

En cas de contradiction entre les CGVPS et les conditions particulières ou générales d'achats, les CGVPS s'appliquent, sauf stipulation particulière démontrant la volonté des parties de renoncer sur ce point aux CGVPS.

## **3 - LIEU ET DURÉE D'INTERVENTION**

Les prestations prévues à l'article 1 sont réalisées dans les locaux de l'entreprise **ASSISTANTE EN LIGNE** (son domicile), en **télétravail**, ou dans ceux du Client, sur le matériel et avec les logiciels du Client, après accord entre les deux parties.

**Aucun minimum d'heure n'est à réaliser.** Toutefois, pour toute demande de prestation sur site, il est préférable de prévoir un minimum de trois heures consécutives (voir conditions au **Point n°6 : Secrétaire - Assistante - Office Manager Indépendante - Tarifs**).

## **4 - DEVIS ET VALIDITÉ DES COMMANDES**

Chaque commande est précédée d'un devis gratuit établi par **ASSISTANTE EN LIGNE** sur la base des informations communiquées par le Client et indiquant le détail de la prestation / des prestations à effectuer. Pour les prestations récurrentes et sur une durée indéterminée, en sus du devis, il sera émis un **Contrat de Prestations de Services pour une durée de 1 an avec tacite reconduction** (voir **Article 5** du Contrat de Prestations de Services).

Pour confirmer sa commande de manière ferme et définitive, le Client doit retourner à **ASSISTANTE EN LIGNE**, par tout moyen à sa convenance, le devis et les présentes CGVPS, **sans aucune modification**, dûment signés avec la mention « Bon pour accord ». Les devis et CGVPS devront être reçus par **ASSISTANTE EN LIGNE** avant l'exécution de la / des prestations, en étant lus, acceptés et signés ; les professionnels devant en sus, y apposer leur cachet commercial.

En cas de confirmation de commande par courrier électronique, une mention devra préciser l'adhésion pleine et entière du Client auxdites CGVPS, figurant en annexe.

**Pour tout nouveau client**, un acompte de **30%** est demandé à la signature des devis et des CGVPS. Le paiement de l'acompte entraîne présomption irréfragable d'adhésion complète aux dites CGVPS. Le solde sera réglé suivant les modalités de règlement convenues entre **ASSISTANTE EN LIGNE** et le Client à réception de la facture qui sera calculée sur la base du temps réel passé sur la prestation. Si le client devient un client permanent pour **ASSISTANTE EN LIGNE**, la facturation suivante sera établie mensuellement sans demande d'acompte. A défaut de réception de l'acceptation du devis et des CGVPS, du règlement correspondant à l'acompte et, le cas échéant, des provisions de frais, **ASSISTANTE EN LIGNE** se réserve le droit de ne pas commencer sa prestation.

## **5 - EXECUTION DES COMMANDES ET DÉLAI DE RÉALISATION**

**ASSISTANTE EN LIGNE** s'engage à accomplir avec le plus grand soin et conformément au devis accepté les prestations commandées, et à proposer les délais les plus adaptés à la demande du Client, dans la mesure de ses disponibilités.

La livraison est réalisée à la date indiquée sur le devis, sauf accord contraire ou retard du Client pour confirmer sa commande, pouvant donner lieu à un dépassement des délais.

Les délais de livraison n'étant donnés qu'à titre indicatif, leur dépassement ne pourra donner lieu, au profit du Client, à allocation de dommages et intérêts, pénalités pour retard ou annulation de la commande.

Le Client s'engage à mettre à la disposition de **ASSISTANTE EN LIGNE** tous les éléments nécessaires à l'exécution de la prestation définie. Tout retard ou omission de sa part pourra entraîner soit une révision de la date de livraison, soit une annulation de la commande. Toutes prestations délivrées, le seront en respectant les obligations de moyens.

## **6 - SECRÉTAIRE - ASSISTANTE - OFFICE MANAGER INDÉPENDANTE - TARIFS**

Les tarifs appliqués sont ceux en vigueur au jour de la prise de commande. Les prix peuvent être calculés à l'heure, au forfait. Ils sont exprimés en euros et ne sont pas soumis à la TVA, conformément à **l'article 293 B du Code Général des Impôts**.

Les services aux entreprises sont négociés de gré à gré et leur tarif final pourra varier en fonction des exigences particulières que requièrent les prestations, soit en faveur du Client, soit en faveur de **ASSISTANTE EN LIGNE**. Ainsi, les tarifs indiqués sur les supports de communication de **ASSISTANTE EN LIGNE** sont donnés à titre indicatif et ne remplacent nullement un devis personnalisé en bonne et due forme.

Les tarifs seront majorés des éventuels frais d'affranchissement, d'impression, de fourniture particulière et/ou de livraison applicables au jour de la commande. Pour toute commande d'une prestation d'envoi en nombre, une provision correspondant aux frais d'affranchissement au tarif en vigueur sera demandée.

Toute prestation **sur site** sera majorée de frais de déplacement selon le barème kilométrique en vigueur (Si utilisation du véhicule personnel Assistante en Ligne) OU au prorata du « Pass Navigo » Annuel (Si utilisation des transports en communs).

Toute prestation **en distanciel** qui demandera un déplacement extérieur supérieur à 10 kilomètres du siège social de l'entreprise **Assistante en Ligne** sera majorée de frais de déplacement, dans les mêmes conditions qu'indiquées ci-dessus.

De manière générale, **les tarifs sont révisables au 1er janvier de chaque année civile**. Toutefois, **ASSISTANTE EN LIGNE** s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment, étant entendu que les prestations en cours seront facturées aux prix indiqués lors de l'enregistrement de la commande, validée par la signature du devis, si nécessaire - du Contrat de Prestations de Services ainsi que des présentes CGVPS. Lorsque le Contrat de Prestations de Services passe une (1) année calendaire, les nouvelles grilles tarifaires s'imposeront au Client.

## **7- DROIT DE RÉTRACTATION ET ANNULATION**

Un droit de rétractation sera accepté dans la limite de sept (7) jours ouvrables suivant la date du devis signé, uniquement s'il est prévu un début d'exécution de la prestation postérieur à ce délai de sept jours. Il ne sera alors facturé aucun frais au Client. Cependant, si un acompte a été versé, ce dernier ne sera pas restitué au client.

Par voie de conséquence, le document réalisé en totalité ou en partie par **ASSISTANTE EN LIGNE** et pour lequel le Client a usé de son droit de rétractation, devient de fait la propriété de **ASSISTANTE EN LIGNE**, et est soumis au droit en vigueur en matière de propriété intellectuelle.

En cas d'annulation d'une commande en cours de réalisation par le Client, quelle qu'en soit la cause, ce dernier s'engage à régler la totalité de la prestation déjà effectuée. L'annulation devra être confirmée par le Client à **ASSISTANTE EN LIGNE** par écrit.

## 8 - MODALITÉ DE RÈGLEMENT ET CONDITIONS D'ESCOMPTE

Les conditions et délais de règlement varient selon le type, le volume et le montant des prestations et sont mentionnés sur chaque devis.

**ASSISTANTE EN LIGNE** établit une facture à chaque fin de prestation ponctuelle, ou une facture mensuelle pour les prestations ponctuelles nécessitant plusieurs mois de travail ainsi que pour les prestations permanentes.

Sauf mention contraire sur le devis préalablement établi, le règlement des prestations s'effectue au comptant, à réception de chaque facture par chèque bancaire, chèque postal ou virement bancaire (Un RIB sera remis au client).

Le règlement en espèces contre reçu, est accepté pour les particuliers, et sera encaissé en totalité à la commande. Le règlement en espèces sera accepté dans **les limites déterminées par la loi**.

**AUCUN ESCOMPTE NE SERA APPLICABLE EN CAS DE PAIEMENT ANTICIPÉ.**

## 9 - PÉNALITÉS DE RETARD

Sauf accord préalable entre les parties, en cas de défaut de paiement d'une facture à l'échéance, une pénalité de retard égale au taux d'intérêt légal majoré ainsi qu'une indemnité forfaitaire de frais de recouvrement de 40 euros, conformément à *l'article L441-6 et D441-5 du Code de Commerce*, est exigible sans qu'aucune mise en demeure ne soit nécessaire.

Cette pénalité, calculée sur le montant net de la somme restant due, court de plein droit le jour suivant la date de règlement portée sur la facture, tout comme l'indemnité forfaitaire de frais de recouvrement de 40 euros.

En cas de recouvrement judiciaire, le Client supportera tous les frais de mise en demeure et de contentieux, ainsi que la facturation, à titre de clause pénale, d'une somme égale à 15% du montant total de la commande passée par le Client, avec un minimum forfaitaire de trente euros par dossier, et ce, sans préjudice de tous dommages et intérêts ou indemnités que **ASSISTANTE EN LIGNE** pourrait réclamer.

En outre, **ASSISTANTE EN LIGNE** se réserve le droit de suspendre ou de résilier toutes les commandes ou contrats en cours du Client, après l'envoi d'une mise en demeure restée infructueuse, que le pli soit retiré ou non par le Client.

## 10 - CONFIDENTIALITÉ

**ASSISTANTE EN LIGNE** s'engage à respecter strictement la confidentialité de toutes les informations, documents, données ou concepts dont elle pourrait avoir connaissance avant, pendant et/ou après la réalisation de sa prestation, ainsi que du contenu des prestations commandées et réalisées.

La responsabilité de **ASSISTANTE EN LIGNE** ne peut être engagée en raison d'une interception ou d'un détournement des informations lors du transfert des données, notamment par Internet. Toutefois, tout sera fait pour que les données soient sécurisées. Dans ce cas précis, tout travail effectué sera automatiquement sauvegardé sur 3 disques durs externes appartenant à **ASSISTANTE EN LIGNE**, au cas où.

Par conséquent, il appartient au Client, lors de la commande, d'informer **ASSISTANTE EN LIGNE** des moyens de transfert qu'il souhaite voir mis en œuvre afin de garantir la confidentialité de toute information à caractère sensible.

De convention expresse, les résultats de la prestation seront en la pleine maîtrise du Client à compter du paiement intégral de la prestation, et celui-ci pourra en disposer comme il l'entend. **ASSISTANTE EN LIGNE** s'interdit de faire état des résultats et de les utiliser de quelque manière que ce soit, sauf obtention préalable de l'autorisation écrite du Client.

## 11 - RESPONSABILITÉ ET CAS DE FORCE MAJEURE

**ASSISTANTE EN LIGNE** s'engage, à titre d'obligation de moyens, à exécuter ses obligations avec tout le soin en usage dans sa profession et à utiliser les règles de l'art du moment.

**ASSISTANTE EN LIGNE** mettra en œuvre tous les moyens nécessaires mis à sa disposition pour prendre soin et préserver les fichiers informatiques et autres documents qui lui seront confiés par le Client pour la réalisation de la prestation commandée. Toutefois, compte tenu des risques de dommage ou de détérioration encourus par ce type de support, il appartiendra au Client de s'en prémunir par tous moyens à sa convenance, qui décharge en conséquence **ASSISTANTE EN LIGNE** de toute responsabilité.

A compter de la remise des documents livrés par **ASSISTANTE EN LIGNE**, le Client sera responsable de l'utilisation, de l'exploitation et de la diffusion du contenu qui y est présenté. Il décharge en conséquence **ASSISTANTE EN LIGNE** de toute responsabilité et la garantit contre tout recours susceptible d'être intenté à son encontre, de ce fait ou en raison de toute perte de bénéfices ou trouble commercial.

**ASSISTANTE EN LIGNE** se réserve le droit de refuser toutes prestations dont les intentions seraient contraires à l'honnêteté ou à la morale (pornographie, racisme, incitation à la violence ...).

Les textes, images et documents confiés à **ASSISTANTE EN LIGNE** restent la propriété du Client, qui seul, assume les conditions d'utilisation, notamment en ce qui concerne les droits et éventuels Copyrights.

**ASSISTANTE EN LIGNE** ne saurait être tenue responsable d'une quelconque utilisation frauduleuse.

La responsabilité de **ASSISTANTE EN LIGNE** ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes CGVPS découle d'un cas de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur, au sens de *l'article 1218 du Code civil*.

## 12 - RGPD

Vous pourrez consulter les RGPD en vous rendant à la rubrique « **Politique de confidentialité** » qui apparaissent sur le site internet d'Assistante en Ligne ([www.assistanteenligne.com](http://www.assistanteenligne.com)).

## 13 - DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Tout litige relatif à l'application ou à l'interprétation des présentes CGVPS est soumis au droit français. À défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant le Tribunal de commerce compétent.

### Signature du Client

« Bon pour accord » à mentionner manuscritement + Cachet commercial (Pour les entreprises)